第１章　消費者被害の防止と消費者教育

１　消費生活相談

昭和 30 年代、高度経済成長に伴い社会経済が大きく変貌し、消費者問題も広範化、深刻化の様相が強まった。そうした中で、札幌市は、昭和 39 年に消費者被害の救済と被害の拡大を防止するため消費生活相談窓口を開設した。昭和 61 年には、全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）を導入し、情報の集積や分析等の効率化が図られた。

さらに、平成 17 年には消費生活相談カード即時入力システムを導入し、平成 22 年 3 月には、全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）と消費生活相談カード即時入力システムが統合され、新たな全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET2010）となり、リアルタイムによる消費者相談の把握、被害防止を図っている。

■「消費生活相談」受付体制（土・日・祝休日を除く）

- 来訪相談(面談)　　９：00～16：30
- 電話相談　　９：00～19：00
- インターネット相談　　着信日の翌開庁日に受付し、受付後５日以内に回答

(1)　概況

①　相談受付状況

平成 24 年度の消費生活相談件数は 12,123 件で、前年度 12,439 件と比べ 316 件（2.5%）の減少となった。（図 1）

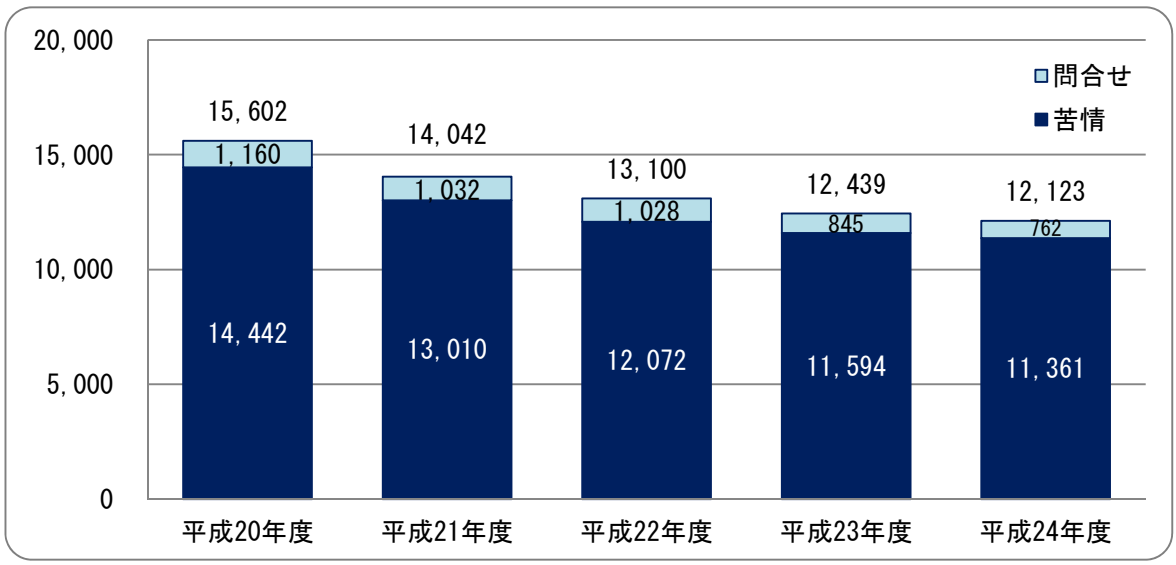
不当請求別では、電子メール等で身に覚えのない未納の料金を請求されるいわゆる「不当請求」に関する相談件数は 1,511 件で、前年度 1,529 件と比べて 18 件（1.2%）の減少となった。（図 2）

なお、不当請求事業者については、21 事業者を公表した。（表 1）

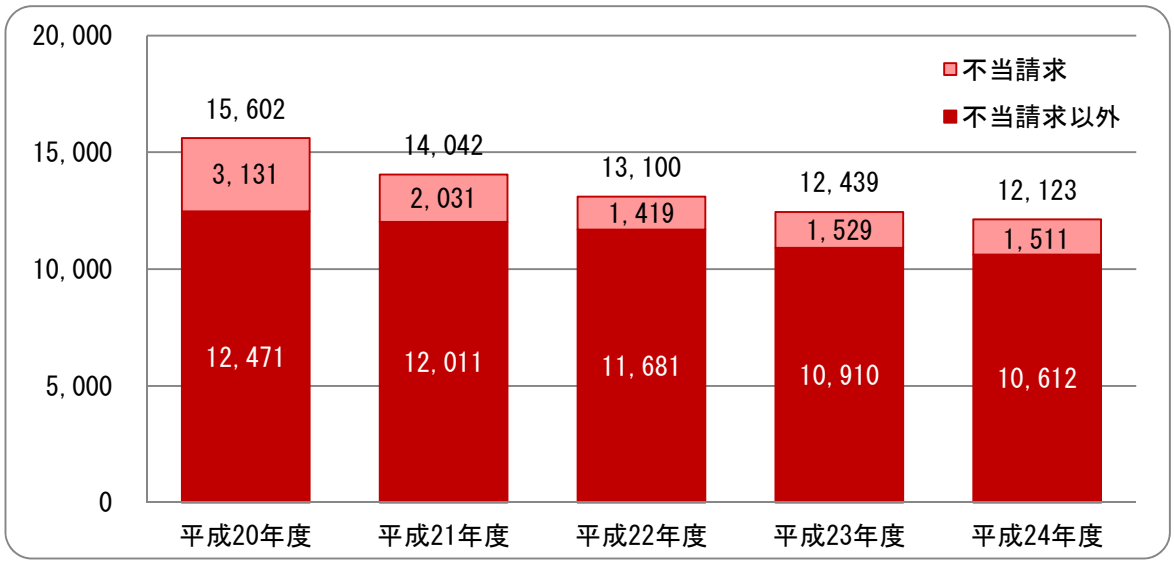
また、「不当請求以外」の相談件数は 10,612 件で、前年度 10,910 件と比べ 298 件（2.7%）の減少となっている。（図 2）

相談方法別では、電話相談が最も多く 10,949 件と全相談件数の 90.3%を占めており、来訪相談件数は 1,108 件（9.1%）、文書による相談件数は 24 件（0.2%）、8 月から開始したインターネット相談は 42 件（0.4%）となっている。（表 2・3）

● 図１「相談件数の推移（苦情・問合せ別）」 単位/件



● 図２「相談件数の推移(不当請求・不当請求以外別)」　単位/件

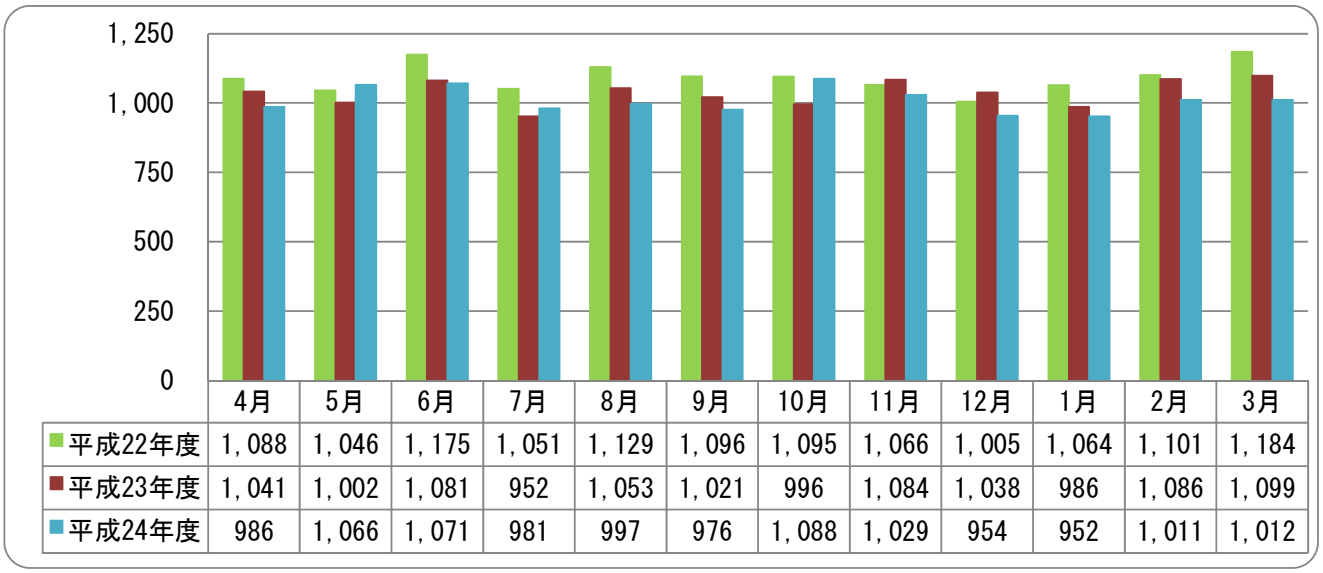


■ 表１「不当請求事業者の認定及び公表」(札幌市消費生活条例第 23 条第 3 項に基づく情報提供)

No.	公表日	事業者名	住所	電話	相談件数
1	4月23日	NPO法人女性を守る会	東京都千代田区富士見町2-19-5　富士見ビル11F	03-6671-9080	2件
2	4月23日	児童女性支援活動　菜の花の会	大阪府大阪市中央区南船場2丁目8番17号 協和ビル8F	06-7658-7418	1件
3	5月7日	女性救済団体　あじさいの会	東京都豊島区池袋6丁目5番1号　西川ビル2階	03-6858-3129	1件
4	5月21日	児童女性擁護活動すみれの会	大阪府大阪市浪速区日本橋東1丁目8番23号 大洋ビル6階	06-7661-5931	1件
5	8月1日	NPO法人 十字架と笑顔少女の涙に報いる会	東京都新宿区新宿3-25-9　新宿モアビル8階	03-6327-8884	1件
6	9月4日	NPO法人女性権利支援の会	東京都渋谷区渋谷3-7-2　第三矢木ビル7F	03-6361-0594	2件
7	10月16日	全国紛争処理支援センター	東京都江東区木場4丁目-3番地　木場スクエア2F	03-3786-7201	1件
8	10月29日	NPO法人　愛こそすべて	東京都新宿区新宿1-5-6　御苑ビル７F	03-6386-0037	2件
9	11月5日	NPO法人　フェミニズム	東京都中央区京橋1丁目6番13号 アサコ京橋ビル5階	03-4436-8338	1件
10	11月20日	NPO法人　ひまわりの会	東京都渋谷区渋谷2-12-11　渋谷KKビル7F	03-6362-9165	1件
11	11月20日	紛争処理対策支援センター	東京都江東区木場4丁目3番地　木場スクエア2F	03-4436-8574	3件
12	12月10日	NPO法人　ソレイユ	東京都港区新橋4-2-9	03-4436-1695	1件
13	12月10日	国民被害情報センター	東京都中央区日本橋小舟町1-1-28　日ノ丸ビル3F	03-6479-0728	3件
14	12月10日	紛争処理保全センター	東京都江東区大島9丁目9番地3号 セントラルタワー3F	03-6362-5290	5件
15	12月18日	全国紛争管理センター	東京都墨田区押上1-47-5　ワイズビル3F	03-4431-3688	2件
16	1月7日	NPO法人太陽の力	東京都港区北青山２丁目7-26　メゾン青山8F	03-4436-8755	2件
17	1月7日	NPO法人ベクトルジャパン	東京都中央区新富5-7-1	03-4436-1655	1件
18	2月4日	NPO法人愛の実	東京都港区高輪4-24-51　ナミックス品川ビル5F	03-6324-4232	3件
19	2月18日	NPO法人太陽がてらす会	東京都新宿区西新宿3-2-7　KDX新宿ビル9F	03-4582-4210	1件
20	2月18日	NPO法人女性保護の会	東京都渋谷区渋谷3-24-8　TKビル7F	03-4485-1584	1件
21	3月12日	NPO法人やすらぎの森	東京都千代田区有楽町2-5-2　Lビル2階	03-4431-3988	2件

※　相談件数は、公表時の受付件数
※　平成 23 年度公表件数：1 事業者

● 図３　「月別相談件数の推移」　単位/件



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
平成22年度	1,088	1,046	1,175	1,051	1,129	1,096	1,095	1,066	1,005	1,064	1,101	1,184
平成23年度	1,041	1,002	1,081	952	1,053	1,021	996	1,084	1,038	986	1,086	1,099
平成24年度	986	1,066	1,071	981	997	976	1,088	1,029	954	952	1,011	1,012

■ 表２　「相談方法別件数の推移」　単位/件

相談方法	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
合計	15,602	14,042	13,100	12,439	12,123
来訪	1,655	1,467	1,274	1,268	1,108
構成比	10.6%	10.5%	9.7%	10.2%	9.1%
電話	13,925	12,548	11,807	11,149	10,949
構成比	89.3%	89.4%	90.1%	89.6%	90.3%
文書	22	27	19	22	24
構成比	0.1%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%
インターネット	0	0	0	0	42
構成比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%

■ 表３　「相談方法別件数（月別）」　単位/件

相談方法	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	構成比
来訪	111	113	101	92	94	102	101	85	62	70	91	86	1,108	15.5%
電話	781	848	846	782	804	759	876	838	774	780	811	816	9,715	135.6%
電話（夜間）	93	102	123	104	94	102	103	101	112	94	100	106	1,234	17.2%
文書	1	3	1	3	1	8	0	0	1	2	3	1	24	0.3%
インターネット	0	0	0	0	4	5	8	5	5	6	6	3	42	0.6%
合計	986	1,066	1,071	981	997	976	1,088	1,029	954	952	1,011	1,012	7,165	100.0%

※　夜間電話相談は、16：30～19：00 の相談件数
※　インターネット相談について、上記のほか消費生活相談以外の問合件数７件

②　相談者属性別相談件数

平成 24 年度の男女別の相談件数は、男性が 4,684 件、女性が 7,366 件で、男女構成比率は男性 38.6%、女性 60.8%となっている。(表 4)

年代別では、60 代以上の相談が 3,791 件と全相談件数の 31.3%を占め、平成 17 年度から連続して最多となっており、次いで 40 代、50 代の順となっている。(表 5)

職業別では、給与生活者の相談が全相談件数の 43.0%と最も多く、次いで家事従事者が 26.4%でこの二つで全体の約 70%を占めている。(表 6)

■ 表 4 「男女別相談件数」　単位/件

性別	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
合計	15,602	14,042	13,100	12,439	12,123
男性	5,583	5,176	5,001	5,286	4,684
構成比	35.8%	36.9%	38.2%	42.5%	38.6%
女性	9,587	8,281	7,746	6,972	7,366
構成比	61.4%	58.9%	59.1%	56.0%	60.8%
団体･不明	432	585	353	181	73
構成比	2.8%	4.2%	2.7%	1.5%	0.6%

■ 表 5 「年代別相談件数」　単位/件

年代	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
合計	15,602	14,042	13,100	12,439	12,123
未成年者	142	129	111	99	97
構成比	0.9%	0.9%	0.9%	0.8%	0.8%
20代	1,995	1,709	1,341	1,265	1,165
構成比	12.8%	12.2%	10.2%	10.2%	9.6%
30代	3,074	2,617	2,424	2,221	2,193
構成比	19.7%	18.6%	18.5%	17.9%	18.1%
40代	2,984	2,672	2,597	2,541	2,504
構成比	19.1%	19.0%	19.8%	20.4%	20.7%
50代	3,097	2,576	2,394	2,251	2,269
構成比	19.9%	18.3%	18.3%	18.1%	18.7%
60代以上	3,837	3,684	3,770	3,904	3,791
構成比	24.6%	26.2%	28.8%	31.4%	31.3%
団体･不明	473	655	463	158	104
構成比	3.0%	4.7%	3.5%	1.2%	0.8%

■ 表 6 「職業別相談件数」　単位/件

年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
合計	15,602	14,042	13,100	12,439	12,123
給与生活者	6,778	5,898	5,281	4,888	5,212
構成比	43.4%	42.0%	40.3%	39.3%	43.0%
自営･自由業	486	337	418	369	307
構成比	3.1%	2.4%	3.2%	3.0%	2.5%
家事従事者	4,453	3,853	3,813	3,588	3,196
構成比	28.5%	27.4%	29.1%	28.8%	26.4%
学生	319	265	224	226	196
構成比	2.0%	1.9%	1.7%	1.8%	1.6%
無職	3,112	3,078	2,933	3,100	2,974
構成比	20.0%	21.9%	22.4%	24.9%	24.5%
企業･団体	431	584	345	108	64
構成比	2.8%	4.2%	2.6%	0.9%	0.5%
不明	23	27	86	160	174
構成比	0.2%	0.2%	0.7%	1.3%	1.5%

③　品目別(大分類)相談件数

全相談件数を商品・役務別で見てみると、役務が 63.0%、商品が 33.9%であった。(表 7)品目別の相談件数で最も多かったのが運輸・通信サービス(引越・電話など)の 2,663 件(22.0%)で、以下、レンタル・リース・賃借(主に賃貸アパート)の 1,496 件(12.3%)、金融・保険サービス(サラ金、ヤミ金を含む)の 996 件(8.2%)と続いており、この 3 品目で全相談の約 4 割を占めている。

また、前年度の相談件数に比べ最も減少したのは、金融・保健サービス(1,312 件→996 件)で、投資や出資にかかる相談が減ったことが要因で、増加が著しかったのは、食料品(556 件→684 件)と工事・建築・加工(376 件→492 件)で、食料品は健康食品の送りつけ商法に関する相談が、工事・建築・加工は保険を利用した屋根修理等リフォームの勧誘に関する相談が増えたことが要因である。(表 7)

■ 表 7 「品目別相談件数」　単位/件

大分類		平成24年度				平成23年度	増減数	主な相談内容
			構成比	苦情	問合わせ等			
商品	商品一般	333	2.7%	306	27	312	21	商品・サービスが特定できない不当請求
	食料品	684	5.6%	627	57	556	128	健康食品の送りつけ
	住居品	464	3.8%	418	46	476	▲ 12	訪販で購入した浄水器の解約、クーリング・オフ
	光熱水品	240	2.0%	224	16	192	48	プロパンガスの価格
	被服品	464	3.8%	440	24	518	▲ 54	補整下着の解約
	保健衛生品	314	2.6%	288	26	369	▲ 55	美容関連商品の解約、クーリング・オフ
	教養娯楽品	901	7.4%	861	40	944	▲ 43	新聞の解約
	車両･乗り物	415	3.4%	399	16	442	▲ 27	乗用車(中古車) の解約
	土地･建物･設備	288	2.4%	255	33	314	▲ 26	新築分譲マンションの解約
	他の商品	10	0.1%	10	0	7	3	営業用機材の解約
	小計	4,113	33.8%	3,828	285	4,130	▲ 17	
役務	クリーニング	94	0.8%	93	1	100	▲ 6	衣類等の補償
	ﾚﾝﾀﾙ･ﾘｰｽ･貸借	1,496	12.3%	1,459	37	1,472	24	賃貸アパート退去時の原状回復費用請求
	工事･建築･加工	492	4.1%	467	25	376	116	新築、リフォーム工事の代金
	修理･補修	177	1.5%	172	5	171	6	ふとんのリフォーム
	管理･保管	20	0.2%	17	3	20	0	マンション管理費
	役務一般	17	0.1%	17	0	16	1	複合サービス会員の契約
	金融･保険ｻｰﾋﾞｽ	996	8.2%	909	87	1,312	▲ 316	未公開株・公社債の信用性
	運輸･通信ｻｰﾋﾞｽ	2,663	22.0%	2,628	35	2,622	41	携帯電話サイト利用に伴う不当請求
	教育サービス	72	0.6%	70	2	97	▲ 25	家庭教師、学習塾の解約
	教養･娯楽ｻｰﾋﾞｽ	426	3.5%	415	11	481	▲ 55	海外宝くじのダイレクトメール
	保健･福祉ｻｰﾋﾞｽ	529	4.4%	491	38	495	34	エステ関連サービスの解約
	他の役務	519	4.3%	466	53	562	▲ 43	結婚相談所・祈とうサービスの解約
	内職･副業･相場	48	0.4%	46	2	72	▲ 24	商品先物取引の返金
	他の行政ｻｰﾋﾞｽ	89	0.7%	64	25	70	19	除排雪に関する相談
	小計	7,638	63.1%	7,314	324	7,866	▲ 228	
他の相談		372	3.1%	219	153	443	▲ 71	商品と無関係の生活相談
合計		12,123	100%	11,361	762	12,439	▲ 316	

④ 処理結果(平成 25 年 7 月 31 日現在)

相談後における処理結果において、最も多かったのが「助言(自主交渉)」の 10,461 件で全相談の 86.3%を占めた。相談者からの依頼によりあっせんを行ったものは 590 件で、そのうち「あっせん解決」したものが 521 件、「あっせん不調」になったものが 69 件となっている。(表 8)

なお、あっせん解決した相談内容の内訳については、複数項目に分類された解決方法が重複して計上されるため、各項目の合計があっせん解決件数を大きく上回っている。(表 9)

■ 表 8 「相談処理結果」 単位/件

処理結果	相談件数				説明
		構成比	苦情	問合わせ	
他機関紹介	136	1.1%	86	50	法律相談など他の相談機関を紹介したもの
助言(自主交渉)	10,461	86.3%	9,967	494	クーリング・オフ等の方法を助言し自ら解決に至ったもの
その他の情報提供	607	5.0%	400	207	他機関紹介と助言以外の情報提供
あっせん	590	4.9%	587	3	
あっせん解決	521	4.3%	518	3	センターがあっせんすることによって解決に至ったもの
あっせん不調	69	0.6%	69	0	センターがあっせんしても解決しなかったもの
処理不能	68	0.6%	66	2	相談者と連絡がとれなくなったものなど
処理不要	248	2.0%	242	6	相談者からの一方的な情報提供など
処理継続	13	0.1%	13	0	

■ 表 9 「相談あっせん解決内容」 単位/件

内容	件数	説明
契約どおり履行	52	最終的に事業者が契約を履行したもの
解約･取消	413	合意解約･契約の取消に至ったもの
全面	366	
一部	47	
返金	168	支払い済の代金､手付金の返済など
交換･代替品	11	代替の商品･役務の提供で解決
修理･補修	11	修理･補修による対応など
損害賠償･治療費	5	事業者が自己の責任を認め賠償金等支払い
解決･見舞金	2	責任の所在とは関係なく事業者が見舞金等支払い
その他	240	上記以外の解決

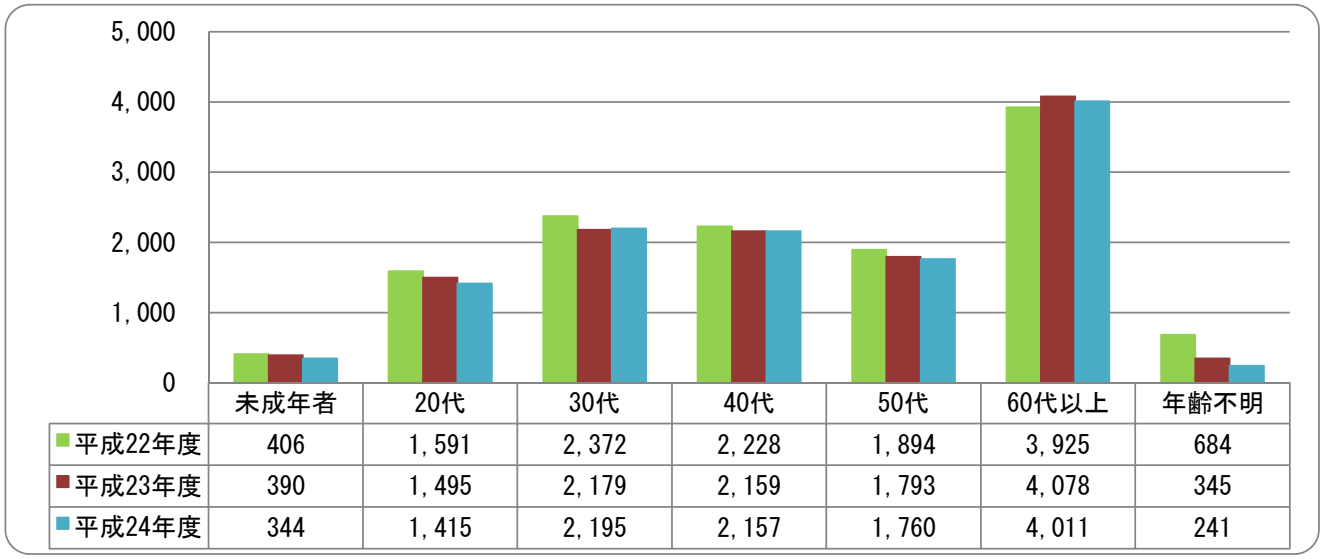
○ **相談あっせんによる被害救済額**
平成 24 年度における被害救済額　　84,349,403 円

○ **消費生活審議会(苦情処理部会)への諮問・付託件数**
平成 24 年度　　：　0 件
直近の諮問・付託　：　平成 19 年度 1 件「エステサービス契約の解除」

(2)　当事者属性別相談状況

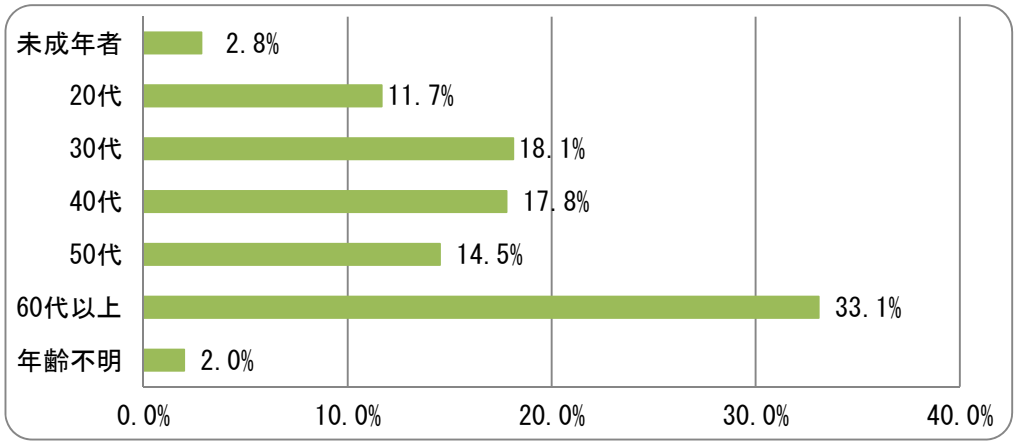
年代別の契約当事者件数は、60 代以上が 4,011 件で最も多く、全体の 33.1%を占めているが、前年度 4,078 件(32.8%)と比べ 67 件(1.6%)減少した。(図 4・5、表 10)

● 図 4 「契約当事者年代別相談件数の推移」　単位/件



	未成年者	20代	30代	40代	50代	60代以上	年齢不明
平成22年度	406	1,591	2,372	2,228	1,894	3,925	684
平成23年度	390	1,495	2,179	2,159	1,793	4,078	345
平成24年度	344	1,415	2,195	2,157	1,760	4,011	241

● 図 5 「契約当事者年代別相談割合」



■ 表 10 「年代別相談件数(契約当事者)」　単位/件

年代	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
合計	15,602	14,042	13,100	12,439	12,123
未成年者	424	382	406	390	344
構成比	2.7%	2.7%	3.1%	3.1%	2.8%
20代	2,390	2,045	1,591	1,495	1,415
構成比	15.3%	14.6%	12.1%	12.0%	11.7%
30代	3,077	2,614	2,372	2,179	2,195
構成比	19.7%	18.6%	18.1%	17.5%	18.1%
40代	2,603	2,323	2,228	2,159	2,157
構成比	16.7%	16.5%	17.0%	17.4%	17.8%
50代	2,526	2,072	1,894	1,793	1,760
構成比	16.2%	14.8%	14.5%	14.4%	14.5%
60代以上	4,044	3,838	3,925	4,078	4,011
構成比	25.9%	27.3%	30.0%	32.8%	33.1%
団体･不明	538	768	684	345	241
構成比	3.4%	5.5%	5.2%	2.8%	2.0%

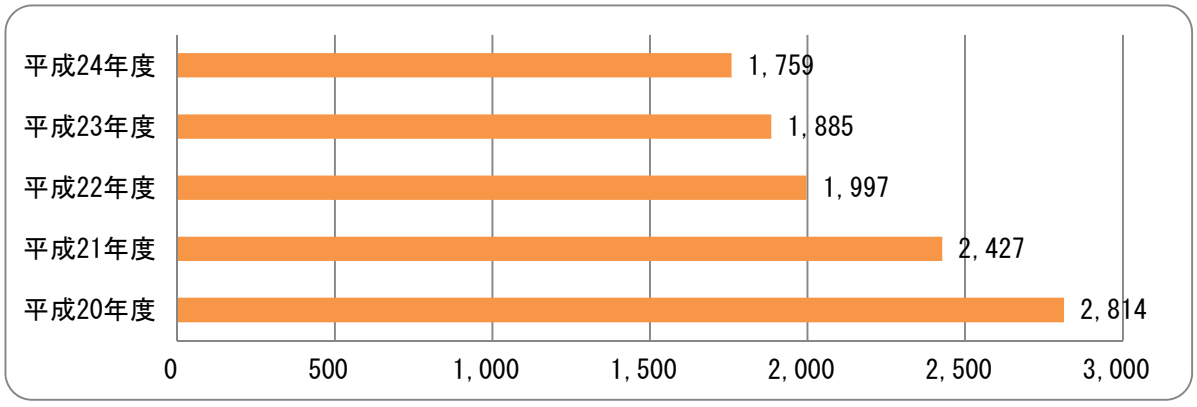
①　若年層(未成年・20 代)の相談

未成年者と 20 代における若年層の相談件数は 1,759 件で全相談件数の 14.5%を占め、前年度 1,885 件(15.1%)と比べると 126 件(6.7%)減少しており、全相談件数における構成比率は 0.6 ポイント減少した。(図 6、表 10・11)

男女別の比率では、女性が 51.6%で男性の 48.0%を 3.6 ポイント上回った。(表 11)また、職業別では、給与生活者が 958 件と 54.5%を占め、次いで学生が 475 件で 27.0%となっている。(表 11)

商品別では、放送・コンテンツ等が 480 件で若年層の相談全体の 27.3%を占め最も多く、次いで賃貸アパート 306 件、エステサービス 69 件、普通・小型自動車 57 件、フリーローン・サラ金とインターネット通信サービスが同数で 44 件となっている。(表 12・13・23)

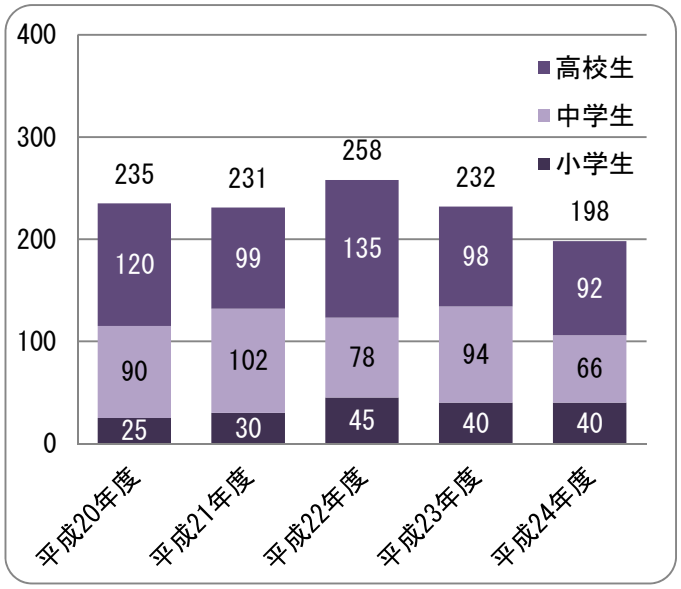
● 図 6 「契約当事者相談件数の推移(未成年・20 代)」　単位/件



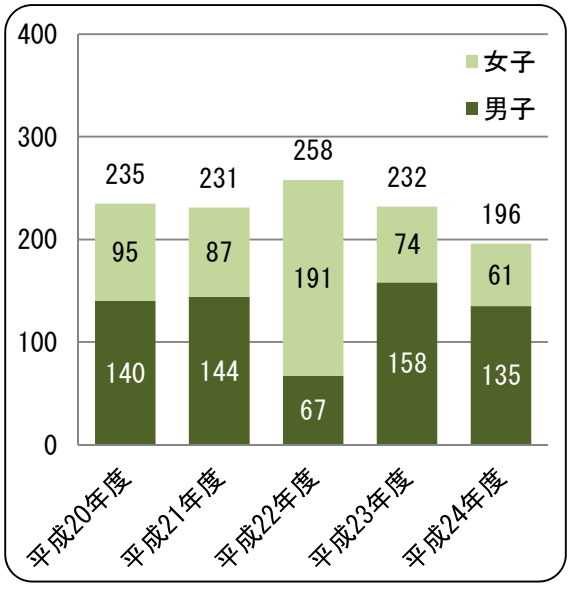
■ 表 11　「契約当事者男女別･職業別相談件数(未成年者･20 代)」　単位/件

年度	男性	女性	不明	合計	給与生活者	自営・自由業	家事従事者	学生	無職	不明
平成24年度	845	907	7	1,759	958	5	112	475	158	51
構成比	48.0%	51.6%	0.4%	100.0%	54.5%	0.3%	6.4%	27.0%	9.0%	2.8%
未成年者	222	120	2	344	20	0	1	308	12	3
20代	623	787	5	1,415	938	5	111	167	146	48
平成23年度	899	983	3	1,885	997	11	144	539	167	27
構成比	47.7%	52.1%	0.2%	100.0%	52.9%	0.6%	7.6%	28.6%	8.9%	1.0%

● 図 7　「小中高生別相談数の推移」　単位/件



● 図 8　「小中高生の男女別相談数の推移」　単位/件



■ 表 12　「商品別相談状況(未成年者)」　単位/件

上位5品目		平成24年度			
		男性	女性	不明	合計
1	放送・コンテンツ等	156	52	0	208
2	賃貸アパート	8	3	0	11
3	携帯電話ｻｰﾋﾞｽ	3	5	0	8
4	携帯電話	2	5	0	7
5	相談その他	2	2	1	5

■ 表 13　「商品別相談状況(20 代)」　単位/件

上位5品目		平成24年度			
		男性	女性	不明	合計
1	賃貸アパート	141	154	0	295
2	放送・コンテンツ等	115	156	1	272
3	ｴｽﾃﾃｨｯｸｻｰﾋﾞｽ	7	62	0	69
4	普通・小型自動車	39	18	0	57
5	フリーローン・サラ金	33	11	0	44
5	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ通信ｻｰﾋﾞｽ	20	24	0	44

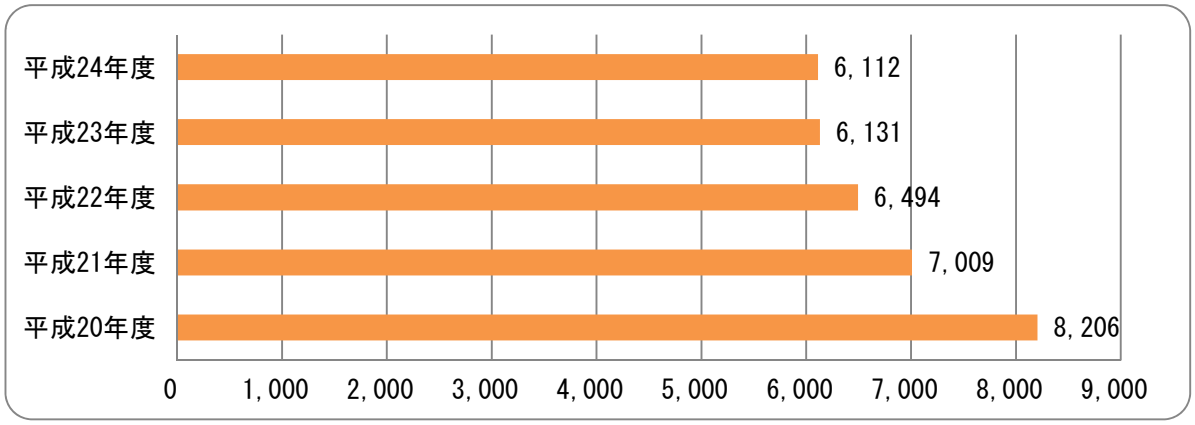
②　30 代から 50 代の相談

30 代から 50 代の相談件数は 6,112 件で全相談件数の 50.4%を占め、前年度 6,131 件(49.3%)と比べると 19 件(0.3%)減少したが、構成比率は 1.1 ポイント増加した。(図 9、表 10・14)

男女別の比率では、女性が 57.9%で男性の 41.9%を 16.0 ポイント上回った。(表 14)
また、職業別では、給与生活者が 3,546 件で 58.0%を占め、次いで家事従事者が 1,411 件となっている。(表 14)

商品別では、放送・コンテンツ等が 1,130 件で最も多く、この年代の相談全体の 18.5%を占め、次いで賃貸アパート 769 件、フリーローン・サラ金 191 件、商品一般 151 件、普通・小型自動車 148 件となっている。（表 15・16・17・23）

● 図 9 「契約当事者相談件数の推移（30 代～50 代）」　単位/件



■ 表 14「契約当事者男女別･職業別相談件数（30～50 代）」 単位/件

年度	男性	女性	不明	合計	給与生活者	自営・自由業	家　事従事者	学生	無職	不明
平成24年度	2,561	3,539	12	6,112	3,546	188	1,411	11	806	150
構成比	41.9%	57.9%	0.2%	100.0%	58.0%	3.1%	23.1%	0.2%	13.2%	2.4%
30代	982	1,208	5	2,195	1,414	40	441	9	247	44
40代	847	1,306	4	2,157	1,271	66	492	2	280	46
50代	732	1,025	3	1,760	861	82	478	0	279	60
平成23年度	2,606	3,512	13	6,131	3,299	229	1,569	11	890	133
構成比	42.5%	57.3%	0.2%	100.0%	53.8%	3.7%	25.6%	0.2%	14.5%	2.2%

■ 表 15 「商品別相談状況（30 代）」　単位/件

上位5品目		平成24年度			
		男性	女性	不明	合計
1	放送・コンテンツ等	190	239	0	429
2	賃貸アパート	157	202	1	360
3	フリーローン・サラ金	48	26	0	74
4	ｴｽﾃﾃｨｯｸｻｰﾋﾞｽ	2	56	0	58
5	普通・小型自動車	33	19	0	52

■ 表 16 「商品別相談状況（40 代）」　単位/件

上位5品目		平成24年度			
		男性	女性	不明	合計
1	放送・コンテンツ等	167	271	0	438
2	賃貸アパート	94	146	1	241
3	フリーローン・サラ金	32	31	0	63
4	普通・小型自動車	36	16	1	53
5	商品一般	22	27	0	49

■ 表 17 「商品別相談状況（50 代）」　単位/件

上位5品目		平成24年度			
		男性	女性	不明	合計
1	放送・コンテンツ等	144	119	0	263
2	賃貸アパート	56	112	0	168
3	商品一般	24	31	0	55
4	フリーローン・サラ金	34	20	0	54
5	普通・小型自動車	31	12	0	43
5	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ通信ｻｰﾋﾞｽ	22	21	0	43

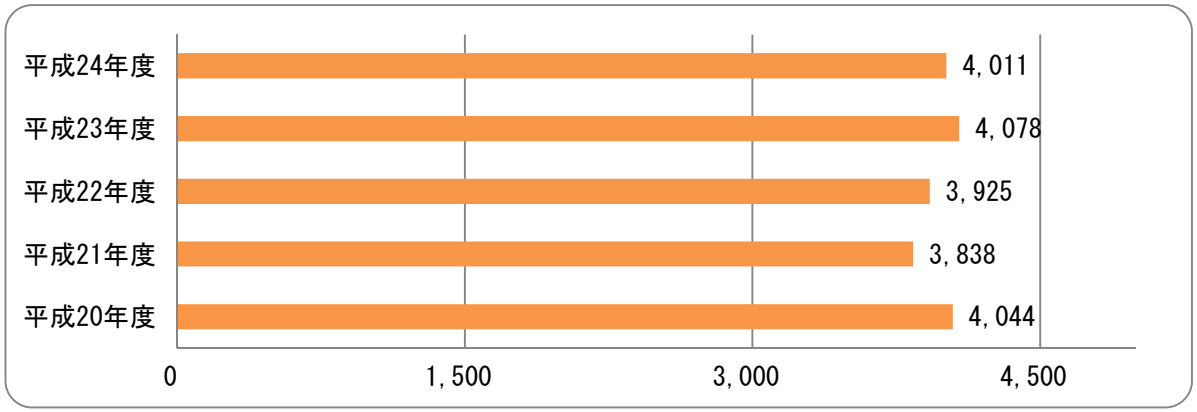
③　高齢者層（60 代以上）の相談

60 代以上の高齢者層の相談件数は 4,011 件で全相談件数の 33.1%を占め、前年度 4,078 件（32.8%）と比べると 67 件減少したが、構成比率は 0.3 ポイント増加した。（図 10、表 10・18）

男女別の比率では、女性が 59.1%で男性の 40.7%を 18.4 ポイント上回った。また、職業別では、無職が 2,319 件で 57.8%を占め、次いで家事従事者が 1,043 件となっている。なお、70 歳代の相談件数は 1,383 件（11.4%）、80 歳以上は 778 件（6.4%）となっている。（表 18）

高齢者層の商品別では、放送・コンテンツ等が 347 件で最も多く、この年代の相談件数の 8.7%を占め、次いで健康食品 279 件、賃貸アパート 242 件、商品一般 133 件、ファンド型投資商品 125 件となっている。（表 19・20・21・23）

● 図 10 「契約当事者相談件数の推移（60 代以上）」　単位/件



■ 表 18 「契約当事者男女別･職業別相談数（60 代以上）」　単位/件

年度	男性	女性	不明	合計	給与生活者	自営・自由業	家事従事者	学生	無職	不明
平成24年度	1,633	2,370	8	4,011	484	88	1,043	0	2,319	77
構成比	40.7%	59.1%	0.2%	100.0%	12.1%	2.2%	26.0%	0.0%	57.8%	1.9%
60代	787	1,060	3	1,850	434	54	549	0	762	51
70代	551	829	3	1,383	42	27	370	0	927	17
80代以上	295	481	2	778	8	7	124	0	630	9
平成23年度	1,665	2,406	7	4,078	403	106	1,093	0	2,394	82
構成比	40.8%	59.0%	0.2%	100.0%	9.9%	2.6%	26.8%	0.0%	58.7%	2.0%

■ 表 19 「商品別相談状況（60 代）」　単位/件

上位5品目		平成24年度			
		男性	女性	不明	合計
1	放送・コンテンツ等	174	58	0	232
2	賃貸アパート	42	93	1	136
3	商品一般	26	33	0	59
4	健康食品	7	42	0	49
5	ファンド型投資商品	10	33	0	43

■ 表 20 「商品別相談状況（70 代）」　単位/件

上位5品目		平成24年度			
		男性	女性	不明	合計
1	健康食品	24	102	0	126
2	放送・コンテンツ等	55	26	0	81
3	賃貸アパート	21	54	0	75
4	商品一般	22	35	0	57
5	ファンド型投資商品	21	35	0	56

■ 表 21 「商品別相談状況(80 代)」 単位/件

上位5品目		平成24年度			
		男性	女性	不明	合計
1	健康食品	18	86	0	104
2	放送・コンテンツ等	17	17	0	34
3	新聞	9	22	1	32
4	賃貸アパート	14	17	0	31
5	ファンド型投資商品	7	19	0	26

(3)　商品別相談状況

商品別相談件数では、放送・コンテンツ等が 1,974 件(前年度より 24 件増)と最も多く、次いで賃貸アパート 1,352 件(同 31 件増)、健康食品の 350 件(同 162 件増)の順となっている。(表 22)

なお、契約当事者年代別・商品相談件数においても、20 代を除く未成年者から 60 代までの各年代において、携帯電話等によるインターネットの利用環境が広がったことにより放送・コンテンツ等に関する相談件数が 1 位となっている。(表 23)

■ 表 22 「商品別相談状況上位 25 品目」　単位/件

商品役務名		平成24年度			平成23年度	主な相談内容
		件数	苦情	問合せ		
1	放送・コンテンツ等	1,974	1,960	14	1,950	利用した覚えのないアダルトサイト情報料等の不当な請求
2	賃貸アパート	1,352	1,324	28	1,321	退去時の原状回復費用
3	健康食品	350	343	7	188	送りつけに関する相談
4	商品一般	333	306	27	312	商品・サービスが特定できない不当な請求
5	フリーローン・サラ金	300	268	32	341	多重債務の整理方法
6	普通・小型自動車	270	260	10	312	新車・中古車の購入後の解約
7	インターネット通信サービス	231	225	6	203	インターネット回線やプロバイダ契約に伴うトラブル
8	相談その他	190	126	64	299	個人間の金銭貸借トラブル
9	携帯電話サービス	175	171	4	200	携帯電話の高額となった通話料、通信料
10	エステティックサービス	174	170	4	139	アンケートや無料体験を試した後に契約した高額なコースの解約
11	修理サービス	163	158	5	158	布団のリフォーム
12	生命保険	158	140	18	174	生命保険に関する一般的な相談
13	携帯電話	139	136	3	115	携帯電話機器の本体に関する相談
14	ファンド型投資商品	138	137	1	230	高配当を謳う電話勧誘に関する相談
15	新聞	137	135	2	174	訪問販売により景品をもらって契約した新聞の解約
16	化粧品	125	120	5	172	通信販売で購入した商品の解約
17	役務その他サービス	123	113	10	124	結婚相手紹介ｻｰﾋﾞｽ等の解約
18	プロパンガス	120	118	2	100	価格に関する相談
19	医療サービス	106	100	6	96	医師が行う治療等に関する相談
20	クリーニング	94	93	1	100	不具合となった衣服等の補償
21	他の行政サービス	89	64	25	70	除排雪に関する相談
22	宝くじ	85	85	0	130	海外宝くじに関する相談
23	新築工事	82	77	5	62	工事業者との契約に関する相談
24	屋根工事	68	64	4	43	リフォーム契約に関する相談
25	灯油	66	57	9	40	価格に関する相談
25	モバイルデータ通信	66	66	0	40	契約の解除に関する相談
合計		12,123	11,361	762	12,439	

※ PIO-NET2010 商品分類「第 1 商品 KW（小）」による分類

■ 表 23 「契約当事者年代別・商品別相談件数(上位 25 品目)」 単位/件

	商品・役務名	平成24年度	当事者年代別内訳								
			未成年者	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	団体･不明
1	放送・コンテンツ等	1,974	① 208	② 272	① 429	① 438	① 263	① 232	② 81	② 34	17
2	賃貸アパート	1,352	② 11	① 295	② 360	② 241	② 168	② 136	③ 75	④ 31	35
3	健康食品	350	1	11	12	21	20	④ 49	① 126	① 104	6
4	商品一般	333	3	30	47	⑤ 49	③ 55	③ 59	④ 57	17	16
5	フリーローン・サラ金	300	1	⑤ 44	③ 74	③ 63	④ 54	30	20	5	9
6	普通・小型自動車	270	2	④ 57	⑤ 52	④ 53	⑤ 43	41	13	3	6
7	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ通信ｻｰﾋﾞｽ	231	4	⑤ 44	38	43	⑤ 43	38	14	4	3
8	相談その他	190	⑤ 5	31	35	34	32	29	14	8	2
9	携帯電話サービス	175	③ 8	31	46	37	21	14	9	6	3
10	ｴｽﾃﾃｨｯｸｻｰﾋﾞｽ	174	2	③ 69	④ 58	24	14	5	1	0	1
11	修理サービス	163	1	9	22	28	26	28	27	21	1
12	生命保険	158	0	9	21	27	19	38	29	10	5
13	携帯電話	139	④ 7	30	28	42	12	9	7	0	4
14	ファンド型投資商品	138	0	1	2	4	5	⑤ 43	⑤ 56	⑤ 26	1
15	新聞	137	1	5	12	16	17	25	26	③ 32	3
16	化粧品	125	0	6	17	21	30	20	18	10	3
17	役務その他サービス	123	1	7	14	18	17	29	23	13	1
18	プロパンガス	120	2	23	31	20	22	17	4	0	1
19	医療サービス	106	4	12	17	16	15	11	20	8	3
20	クリーニング	94	0	10	19	18	23	12	6	6	0
21	他の行政サービス	89	0	6	13	10	13	26	14	6	1
22	宝くじ	85	0	2	1	3	4	27	31	15	2
23	新築工事	82	0	2	33	12	10	10	6	7	2
24	屋根工事	68	0	0	1	4	15	20	23	5	0
25	灯油	66	1	0	8	12	12	16	13	4	0
25	モバイルデータ通信	66	2	13	16	16	8	8	2	1	0
	合計	12,123	344	1,415	2,195	2,157	1,760	1,850	1,383	778	241

※ 網部分はその年代で一番多かった相談
※ ○内の数字は、年代別件数の順位
※ PIO-NET2010 商品分類「第１商品 KW（小）」による分類

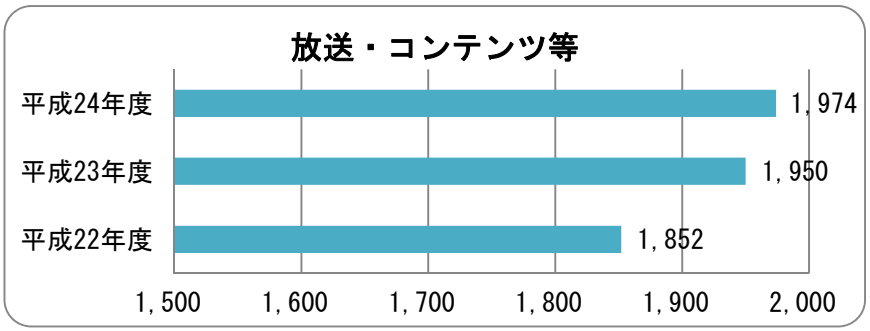
①　放送・コンテンツ等

放送・コンテンツ等に関しての相談件数は 1,974 件で全相談件数の 16.3%を占め、前年度 1,950 件(15.7%)と比べ 24 件増加(1.2%)した。(図 11)

年代別では、30～40 代の相談が多く、全相談件数の 43.9%を占めており、20 代以下を除いて各年代とも前年度より増加している。(表 25)

また、相談内容は、アダルトサイトに自動登録され登録料を請求されたなどの不当請求に関する相談が 1,286 件で、放送・コンテンツ等に関する相談の 65.1%を占めた。(表 26)

● 図 11 「年度別相談件数の推移」　単位/件



■ 表 24 「契約当事者男女別相談状況」　単位/件

性別	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
男性	1,030	1,069	1,026	52.0%
女性	797	862	943	47.8%
団体・不明	25	19	5	0.2%
合計	1,852	1,950	1,974	100%

■ 表 25 「契約当事者年齢別相談状況」　単位/件

年代	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
未成年者	250	240	208	10.5%
20代	341	317	272	13.8%
30代	411	417	429	21.7%
40代	371	424	438	22.2%
50代	219	250	263	13.3%
60代	139	176	232	11.8%
70代	62	67	81	4.1%
80代以上	19	24	34	1.7%
団体・不明	40	35	17	0.9%
合計	1,852	1,950	1,974	100%

■ 表 26 「販売上の問題点」　単位/件

苦情等の内容	平成22年度	平成23年度	平成24年度
不当請求	1,197	1,296	1,286
無料商法	192	182	142
強引	78	97	118

【相談事例】（10 代　女性）

スマートフォンで無料アダルトサイトを検索していたところ「無料会員登録」と書かれたサイトを見つけた。女性向けのアダルトサイトとのことだったので登録してみることにした。無料登録をするには業者にメールを送らなければならないと書かれており、ＵＲＬをクリックするようになっていた。クリックしてみると、登録するには電話でパスワードを入手する必要があると書かれていたので、記載されていた電話番号に架電しパスワードを入手した。ニックネーム、年齢、性別、居住地とパスワードを入力すると突然「登録ありがとうございました」という文字と共に 30 万円の利用料を請求された。登録されたサイトと最初にアクセスしたサイトでは業者名が違い、利用規約も全く違っていた。支払い義務はあるか。

〔助言内容等〕

契約完了前の表示に無料と表示されている場合や有料情報の料金が事前に知らされていない場合には、有料情報やサイトを利用するという契約は成立しないとみなされ、代金の支払い義務は生じないと考えられる。また、電子消費者契約法では申し込み内容などを確認するための確認画面を設けていない場合には契約無効の主張が可能であり、特定商取引法の通信販売の表示義務を果たしていない為、請求に応じる必要はないと考えられると助言した。事業者側に電話番号の履歴が残っていると電話がかかってくる恐れもあるため、着信拒否設定にするよう助言。場合によっては電話番号やメールアドレスの変更も検討するよう伝え、フィルタリングサービスも併せて紹介した。

【相談事例】（10 代　女性）

スマートフォンに今日、400 ポイントが未払いとしてメールが届いた。1 ポイント 10 円で 4,000 円を今日中に支払うよう記載されている。自分としては何かのサイトを利用した覚えはない。サイトのアドレスは記載があるが連絡先の電話番号は記載されていない。個体識別番号が付与されていて、もし支払いなき場合は各関係機関に照会をかけ、少額訴訟を起こすという。対処法は。

〔助言内容等〕

相談者が利用した覚えがないというものの、請求を受けている金額が 4,000 円であり高額とは言えないため、本当に利用していないものなのか本人が忘れているものなのか判断が難しい。特定商取引法における通信販売の仕組みについて説明し、今後何か不審な請求が来た場合には再度相談するよう助言。不当請求や架空請求の可能性もあるため、自分からはサイトに連絡せず様子を見るよう伝えた。また少額訴訟は書留郵便で配達されるため、裁判所から文書が届いた際には放置しないよう付言。

②　賃貸アパート

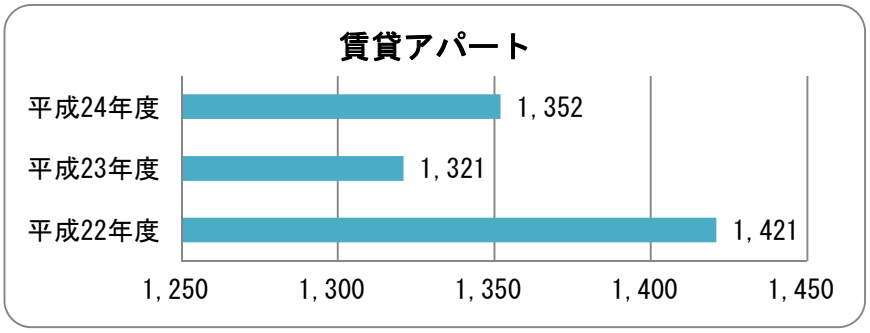
賃貸アパートに関しての相談件数は 1,352 件で全相談件数の 11.2％を占め、前年度 1,321 件(10.6％)と比べ 31 件(2.3％)増加した。(図 12)

年代別では、20～30 代の相談が多く、全相談件数の 48.4％を占めており、修繕費用等にかかる契約金額の多くは 20 万円未満となっている。(表 28・29)

主な相談内容としては、修理代についての相談が 550 件(前年度 544 件)寄せられ、このうちの多くは退去時の修繕費用についてであった。(図 13)

上記のほか、品質等に関する相談として、カビに関するもの 106 件、キズに関するもの 78 件、結露に関するもの 76 件、水漏れに関するもの 69 件と上位を占めている。(表 30)

● 図 12 「年度別相談件数の推移」　単位/件



■ 表 27 「契約当事者男女別相談状況」　単位/件

性別	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
男性	624	567	545	40.3%
女性	764	743	794	58.7%
団体・不明	33	11	13	1.0%
合計	1,421	1,321	1,352	100%

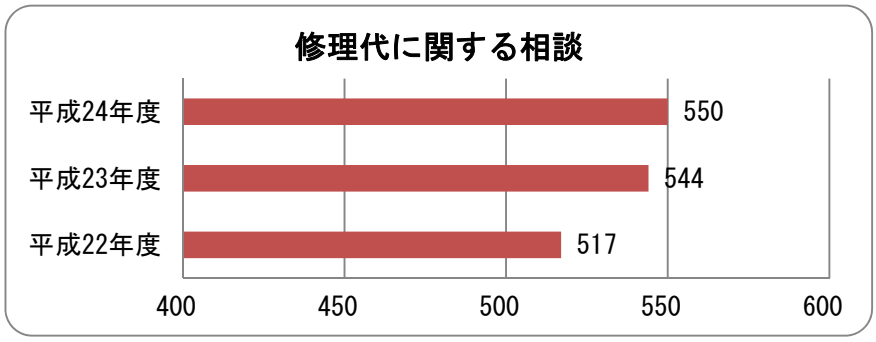
■ 表 28 「契約当事者年齢別相談状況」　単位/件

年代	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
未成年者	10	10	11	0.8%
20代	335	318	295	21.8%
30代	380	355	360	26.6%
40代	240	242	241	17.8%
50代	188	145	168	12.4%
60代	131	124	136	10.1%
70代	45	69	75	5.5%
80代以上	20	34	31	2.3%
団体・不明	72	24	35	2.7%
合計	1,421	1,321	1,352	100%

■ 表 29 「修繕費用等契約購入金額内訳･判明分」　単位/件

金額	平成22年度	平成23年度	平成24年度
～ 49,999	332	278	284
50,000 ～ 99,999	279	274	237
100,000 ～ 199,999	172	170	172
200,000 ～ 299,999	56	63	58
300,000 ～	54	57	60

● 図 13 「修理代に関する相談件数の推移」 単位/件



■ 表 30 「品質等に関する相談」 単位/件

品質等に関する問題	平成22年度	平成23年度	平成24年度
カビ	97	97	106
キズ	56	77	78
結露	63	76	76
水漏れ	43	53	69

【相談事例】（20 代 男性）

6 年居住の賃貸アパート。管理人が常駐。今日、物件立会いをした際に、壁クロスの複数のキズやハガレを指摘され、口頭で修理代 38,000 円を請求された。キズやハガレは、物をぶつけた過失等によるもので、全体に複数箇所ある。家賃月額 72,000 円、共益費 7,000 円。修理代が高額すぎて不満。

〔助言内容等〕

特約が無い場合､国土交通省の原状回復のガイドラインが一応の目安となることを伝え、ガイドラインでは毀損があっても、経過年数を考慮し、年数が多いほど負担割合を減少させることが適当であるとの考え方が示されていることを説明し、見積もり書を求めたうえで、請求額の妥当性につき話し合うことになると知らせ、他の施工会社から一般的な張替代金等の情報を得て交渉する方法も考えられると知らせた。宅地建物取引業協会に参考意見を聞く方法を伝え窓口を紹介した。

【相談事例】（20 代 男性）

築 3 年程の賃貸アパートに 3 年半居住し、今年 2 月いっぱいで退去した。退去の立ち合いの際、不動産管理業者に「修繕費用は 12～13 万円になるが払えますか」と言われたが、すぐに返事はできないと伝えると「こちらも修理を終えてからでなければ金額は確定できない」と言われた。後日、管理業者から高額な修理代金の請求が届いて驚いた。壁紙張替、クッションフロア張替、ダイノックシート張替、水廻り消毒、ごみ処理、ハウスクリーニング、ストーブ分解掃除等、合計 270,953 円となっていた。今の住所は伝えていなかったため請求書が戻ってきたらしく、実家に連絡をされてしまった。実家の親には保証人を頼んでおらず、保証会社を使っていた。個人情報を勝手に親に漏らされたことも納得がいかない。

〔助言内容等〕

国土交通省の定める原状回復ガイドラインでは､経年変化や通常損耗は貸主の負担で、借主の故意過失の損耗は借主の負担となると考えられており、経過年数による

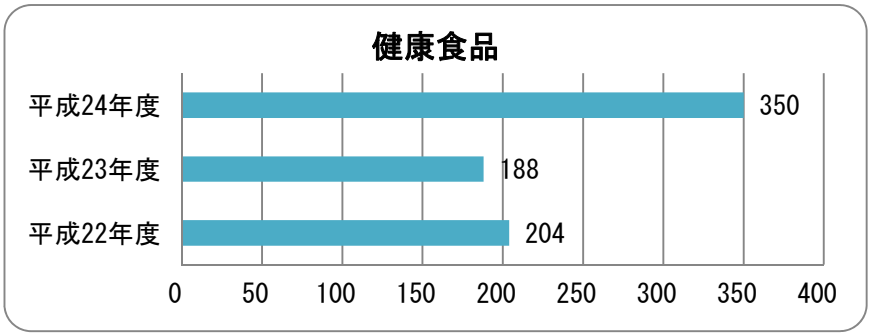
減価償却も考慮される。また毀損による修繕も最小単位に限定することが基本的な考え方となる。原状回復費用の請求について同ガイドラインに基づく合理的な説明を求めるよう助言。他の相談先として宅地建物取引業協会を紹介した。

③　健康食品

健康食品に関しての相談件数は 350 件で全相談件数の 2.9%を占め、前年度 188 件(1.5%)と比べ 162 件(86.2%)と大幅に増加した。(図 14)

年代別では、60 代以上の相談が多く健康食品の相談の 79.7%を占めており、特に女性からの相談が多く男性の約 4 倍の相談があった。(表 31・32)また、平成 24 年度の大幅増加の要因として、ネガティブオプションと呼ばれる健康食品の送りつけに関する相談が急増したことが挙げられ、151 件と相談の 43.1%を占めた。(表 33)

● 図 14 「年度別相談件数の推移」　単位/件



■ 表 31 「契約当事者男女別相談状況」　単位/件

性別	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
男性	46	54	69	19.7%
女性	155	130	279	79.7%
団体・不明	3	4	2	0.6%
合計	204	188	350	100%

■ 表 32「契約当事者年齢別相談状況」 単位/件

年代	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
未成年者	1	2	1	0.3%
20代	14	8	11	3.1%
30代	10	8	12	3.4%
40代	24	16	21	6.0%
50代	30	21	20	5.7%
60代	40	35	49	14.0%
70代	50	59	126	36.0%
80代以上	29	33	104	29.7%
団体・不明	6	6	6	1.8%
合計	204	188	350	100%

■ 表 33 「健康食品の送りつけに関する相談件数の推移」 単位/件

平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
24	31	42	17	151

※ (独)国民生活センターの平成 24 年 11 月 1 日報道資料による集計方法に準ずる

【相談事例】(70 代 女性)

相手は私の名前、住所、電話番号を知っていた。1 月 6 日から 12 日の間に私が注文しており録音記録があると言われた。注文した覚えは全くないので、何日だったかを聞くと、1 週間ごとに記録しているので注文した日時はわからないと言われた。注文しておらず、持病があり健康食品は必要ないので送らないように言ったが、相手は全く聞き入れない。裁判を起こすので家族と一緒に裁判所に行きテープを聞くようにと言っていた。今後の対処法は。

〔助言内容等〕

昨今の健康食品送りつけ商法を説明した。再度電話が有っても毅然と断り、代引きで送られて来ても相手の住所、連絡先を記録したうえで受け取り拒否をし、契約解除通知書を発信するよう助言。執拗なら警察にも相談するよう助言し連絡先を紹介した。

【相談事例】(70 代 女性)

健康食品会社は1月 30 日に私が電話でサプリメントを注文し､受注生産で出来上がったと説明。サプリメントは全身の症状に効く、腎臓でもなんでも効くと説明。全く心当たりがなく「記憶にない」と言うと、まるで私が認知症かのような言い方を始めた。注文日を日記で確認すると外出日だったので注文できるはずもないことを伝え、事業者名や所在地、電話番号を確認したが、聞いたこともない事業者名で、価格も 1 か月 24,800 円で高額だった。一切頼んでないと断ったところ、事業者は「だれかのいたずらで注文の電話をかけたのでしょう」と言って電話を切った。

〔助言内容等〕

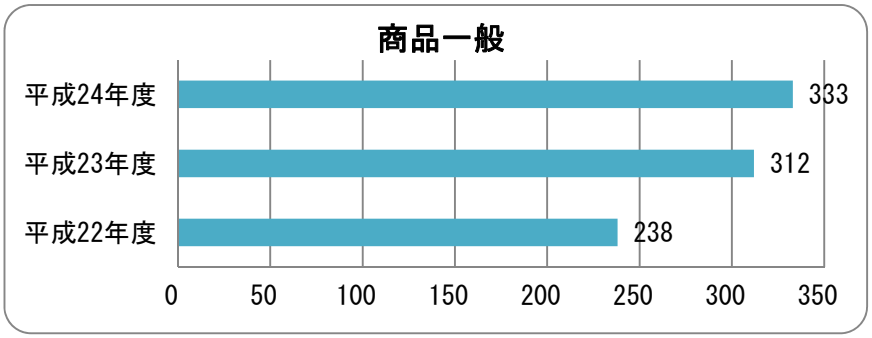
国民生活センターの報道発表を紹介し、特定商取引法電話勧誘販売再勧誘禁止、自治体条例迷惑勧誘禁止条項を基に再勧誘があれば消費者センターから苦情を伝えることは可能と説明した。その後勧誘がないことを確認し、再勧誘があれば再相談するとのことで終了

④　商品一般

商品一般については、333 件相談で全相談件数の 2.7%を占め、前年度 312 件(2.5%)と比べ 21 件(6.7%)増加となった。(図 15)

相談は、男性に比べ女性からの相談が多い。年代別では、50 代の相談が多く、相談の 22.8%を占め、次に 60 代、40 代となっている。(表 34・35)

● 図 15 「年度別相談件数の推移」　単位/件



■ 表 34 「契約当事者男女別相談状況」　単位/件

性別	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
男性	98	118	130	39.0%
女性	119	186	196	58.9%
団体・不明	21	8	7	2.1%
合計	238	312	333	100%

■ 表 35 「契約当事者年齢別相談状況」　単位/件

年代	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
未成年者	2	2	0	0.0%
20代	21	23	17	5.1%
30代	30	52	47	14.1%
40代	37	43	57	17.1%
50代	34	51	76	22.8%
60代	40	53	65	19.5%
70代	32	46	55	16.5%
80代以上	14	26	7	2.1%
団体不明	28	16	9	2.8%
合計	238	312	333	100%

【相談事例】(60 代　男性)

先週も知らない業者から勧誘電話がかかってきていたので、自分の電話番号をどこから入手したのか聞いたところ、高学歴の方の名簿から調べたと言われた。その業者に用はないので話を聞かずすぐに電話を切ったが、個人情報はどこから漏れるのか不審。今後、勧誘電話を受けた際の注意点を教えて欲しい。

〔助言内容等〕

個人情報がどのように漏れたかを調べるのは非常に困難であると伝えた。どうしても勧誘をやめて欲しい場合は、勧誘を行った業者に今後の勧誘をやめるよう直接伝えてみてはどうかと助言。特定商取引法では電話勧誘を行う業者は、一度勧誘を断った者への再勧誘を禁止していると伝え、少しでも不審に思う業者とは長く話さず手短に電話を切るよう助言した。

【相談事例】（70 代　女性）

同じ会社からの封筒が 4 通も届いた。それ以降いろいろな人から電話があり封筒を買い取りたいと言われる。不審なので開封していないため内容は不明。私から頼んで送ってもらったものではなく、関わりたくないので捨てると言ったが、とても貴重なパンフレットなので私の家まで取りに来ると言われ不安。対処法は。

〔助言内容等〕

投資詐欺の事例等を情報提供し、手口が酷似しているので詐欺の可能性があることを伝えた。今後電話があった際には毅然と勧誘を拒否するよう助言した。勧誘が続く場合は、相手の会社名や連絡先等を聞きだして、改めて相談するよう伝えた。また、事業者が自宅に訪問してきた際の対処法を、事前に警察に相談しておくように助言した。

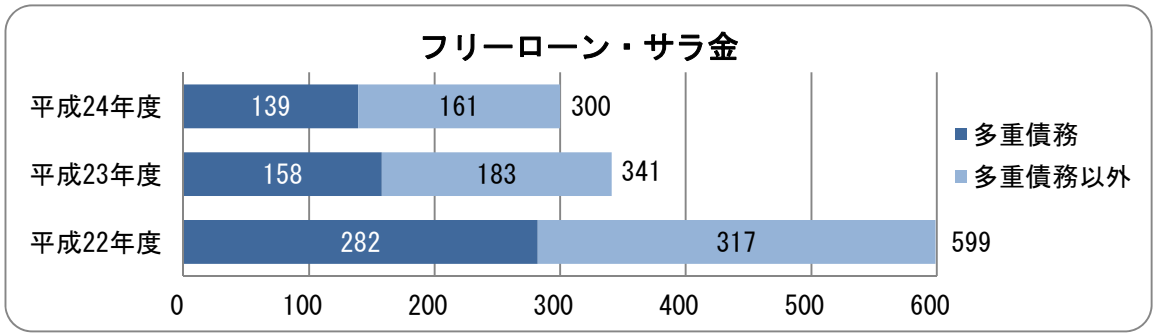
⑤　フリーローン・サラ金

フリーローン･サラ金に関しての相談は 300 件で全相談件数の 2.5%を占め、前年度 341 件(2.7%)　と比べ 41 件(12.0%)減少し、うち多重債務に関する相談は 139 件あり、前年度 158 件と比べ 19 件(12.0%)の減少となった。(図 16)

相談は、女性に比べ男性からの相談が多く、年代別では、30 代～50 代の相談がフリーローン･サラ金の相談件数の 63.7%を占めている。(表 37)

また、借入額では、平均額で 80.6 万円、債務金額 1 千万円以上の相談は無く、最高額は 800 万円の借り入れとなっている。(表 38)

● 図 16 「年度別相談件数の推移」　単位/件



■ 表 36 「契約当事者男女別相談状況」　単位/人

性別	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
男性	349	194	185	61.7%
女性	243	143	114	38.0%
団体・不明	7	4	1	0.3%
合計	599	341	300	100%

■ 表 37 「契約当事者年齢別相談状況」 単位/件

年代	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
未成年者	2	2	1	0.3%
20代	79	51	44	14.7%
30代	127	81	74	24.7%
40代	121	64	63	21.0%
50代	95	64	54	18.0%
60代	94	46	30	10.0%
70代	43	18	20	6.7%
80代以上	10	4	5	1.7%
団体・不明	28	11	9	2.9%
合計	599	341	300	100%

■ 表 38 「債務額と当事者年齢状況」 単位/件

金額	件数	～20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代～	団体・不明
～ 999,999円	126	26	35	23	16	12	8	3	3
1,000,000円～ 1,999,999円	27	4	10	7	2	4	0	0	0
2,000,000円～ 2,999,999円	15	0	4	7	3	1	0	0	0
3,000,000円～ 3,999,999円	8	1	1	3	2	1	0	0	0
4,000,000円～ 4,999,999円	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5,000,000円～ 9,999,999円	3	0	0	1	2	0	0	0	0
10,000,000円～	0	0	0	0	0	0	0	0	0

【相談事例】（30 代 女性）

事業を計画しており資金が 30 万円必要だった。サラ金からの融資が難しそうだったので、インターネットで調べて融資を問い合わせたところ、業者からメールが届いた。融資できますとメールがあったので業者に電話をかけた。家族状況や勤め先、住所、娘の携帯番号まで聞かれ教えてしまった。1 万円を融資して様子を見ると言われ、9,370 円が承諾しないのに勝手に振り込まれた。その後 3 万円を振り込むと 30 万円を融資すると言われたが、怖くなって警察に相談すると自分に知らされていた業者名と違う業者だった。振り込まれた金を返したい。生活には困っていないが、事業資金として借りたいと思った。

〔助言内容等〕

ヤミ金の相談窓口は警察になる。金融機関に押し貸しであることを申し出て組み戻しができないのか再度問い合わせるよう助言した。さらなる押し貸しを防ぐために口座を解約してはどうかと伝えた。

【相談事例】（30 代 男性）

8 年前に当該業者から 50 万円借金し去年夏に完済。直後電話で解約を伝え、カードは裁断して廃棄するよう言われて処分した。先日妻が掃除をしていて、当時の契約書を発見。完済しているかどうか確認してほしいと言われたため、念のために当該業者に電話したところ、私は解約にもなっておらず取引が続いており残債が 100 万円位あると言われた。業者に取引履歴を出してほしいと希望した。1 週間くらいかかると言われたので待っている状況。これまで個人情報が確認できる物を失くしたことはない。

業者の説明では借入後何度か返済している履歴があり、こういう場合は家族が私になりすまして借りている可能性があると言われた。私には両親と妻と兄弟が二人おり、全員に確認したが心当りがないと言われた。

〔助言内容等〕

取引履歴の確認と当該業者がどのような方法で本人確認しているかを確認するよう助言し、貸金業協会と無料法律相談の窓口を紹介、参考意見を聞くよう伝えた。

(4) 特殊販売（特定商取引法が規制対象とする特殊な取引方法）

平成 24 年度の訪問販売等特殊販売にかかる相談は 5,188 件で、全体の相談に占める割合は 42.8%となっている。前年度と比べ 270 件(4.9%)の減少となった。(表 39)

電話勧誘販売、ネガティブ･オプションについては前年度より増加し、通信販売は横這いとなっているが、訪問販売、マルチ販売及びその他無店舗販売については減少傾向にある。(表 39)年代別の特徴としては、各年代とも通信販売が多い傾向であるが、70 代以上について電話勧誘販売の割合が多くなっている。(表 40)

■ 表 39 「年度別相談件数の推移」 単位/件

	平成22年度	平成23年度	平成24年度		
				増減	構成比
通信販売	2,932	3,219	3,221	2	62.1%
訪問販売	1,173	1,235	932	▲ 303	18.0%
電話勧誘販売	724	766	851	85	16.4%
マルチ販売	159	163	117	▲ 46	2.3%
ﾈｶﾞﾃｨﾌﾞ･ｵﾌﾟｼｮﾝ	32	9	18	9	0.3%
その他無店舗	95	66	49	▲ 17	0.9%
合計	5,115	5,458	5,188	▲ 270	100%

■ 表 40 「年代別特殊販売相談件数」 単位/件

	件数	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代～	不明
通信販売	3,221	234	425	689	693	432	403	208	103	34
訪問販売	932	13	94	95	102	114	153	189	157	15
電話勧誘販売	851	2	26	54	91	89	172	257	152	8
マルチ販売	117	0	28	19	21	16	17	10	4	2
ﾈｶﾞﾃｨﾌﾞ･ｵﾌﾟｼｮﾝ	18	0	1	2	2	2	6	4	1	0
その他無店舗	49	2	3	5	10	12	9	5	3	0
合計	5,188	251	577	864	919	665	760	673	420	59
構成比	100%	4.8%	11.1%	16.7%	17.7%	12.8%	14.6%	13.0%	8.1%	1.0%

(5)　主な問題商法

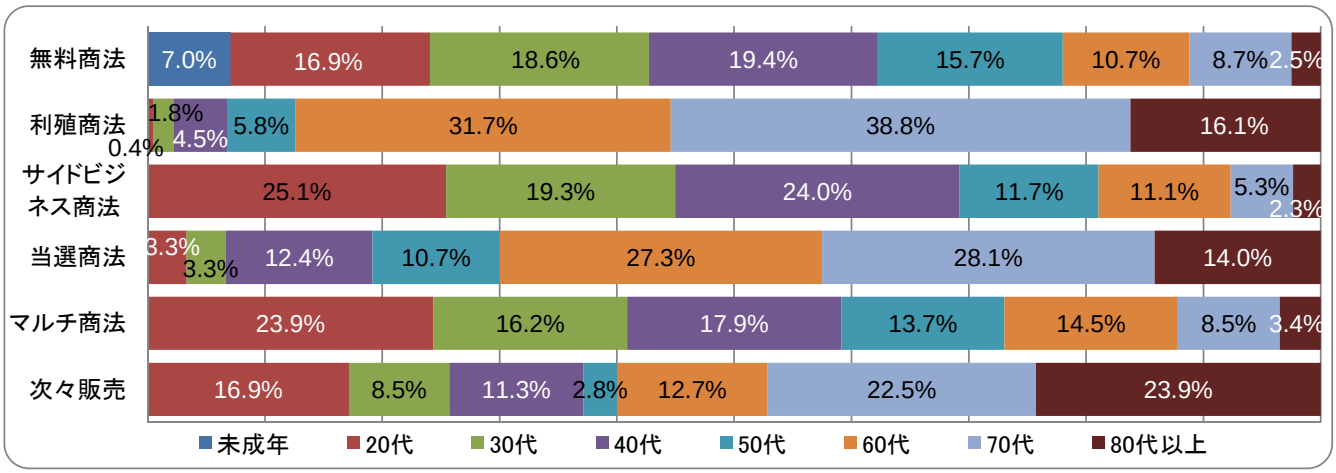
問題商法の中でもっとも多いのは、「無料商法」の相談が 242 件で、前年度 305 件と比べ 63 件(20.7%)減少している。以下「利殖商法」「サイドビジネス商法」「当選商法」「マルチ商法」「次々販売」の順となっている。(表 41)

各商法の年代別では、「無料商法」が 20～50 代、「利殖商法」が 60～70 代、「サイドビジネス商法」が 20～40 代、「当選商法」が 60～70 代、「マルチ商法」が 20～60 代、「次々販売」が 70 代以上からの相談が多くなっている。(表 41、図 17)

■ 表 41 「契約当事者年代別相談件数」　単位/件

	不明	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代～	合計
無料商法	1	17	41	45	47	38	26	21	6	242
利殖商法	2	0	1	4	10	13	71	87	36	224
ｻｲﾄﾞﾋﾞｼﾞﾈｽ商法	2	0	43	33	41	20	19	9	4	171
当選商法	1	0	4	4	15	13	33	34	17	121
マルチ商法	2	0	28	19	21	16	17	10	4	117
次々販売	1	0	12	6	8	2	9	16	17	71

● 図 17「契約当事者年代別割合」



※　「不明」のものは除く

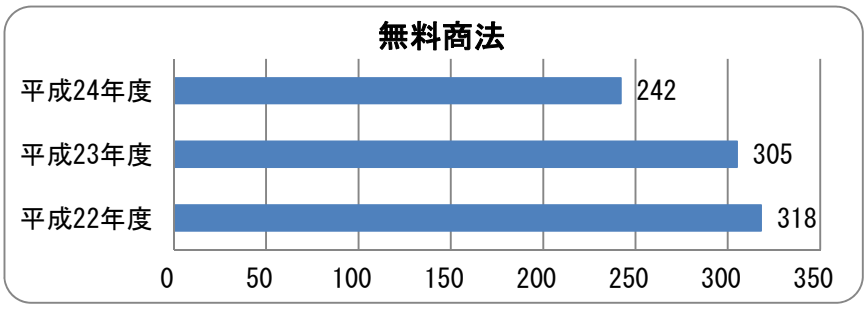
①　無料商法

「無料サービス」「無料期間中」「無料御招待」など、「無料」又は「ただ同然」をセールストークとして消費者を勧誘し、高額な商品やサービスを契約させる商法。

平成 24 年度は 242 件で、前年度 305 件から 63 件(20.7%)減少し、男女別では女性からの相談が 55.4%となり、年代別では 20 代から 50 代で 70.6%を占め、商品別では放送・コンテンツ等に関する相談が 142 件と無料商法に関する相談の 58.7%を占めている。(図 18、表 42・43・45)

また、無料であることを謳い出会い系サイトに自動登録され登録料を請求されるなどの不当請求が 93 件となっている。(表 44)

● 図 18 「年度別相談件数の推移」　単位/件



■ 表 42 「契約当事者男女別相談状況」　単位/件

性別	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
男性	151	156	107	44.2%
女性	161	146	134	55.4%
団体・不明	6	3	1	0.4%
合計	318	305	242	100%

■ 表 43 「契約当事者年齢別相談状況」　単位/件

年代	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
未成年者	21	13	17	7.0%
20代	54	52	41	16.9%
30代	69	60	45	18.6%
40代	61	61	47	19.4%
50代	45	55	38	15.7%
60代	30	39	26	10.7%
70代	19	19	21	8.7%
80代以上	10	4	6	2.5%
団体・不明	9	2	1	0.5%
合計	318	305	242	100%

■ 表 44 「販売上の問題点」　単位/件

苦情等の内容	平成22年度	平成23年度	平成24年度
不当請求	72	118	93
説明不足	21	25	26
強引な販売	24	30	21
虚偽説明	18	31	18
詐欺	23	13	14

■ 表 45 「商品別相談状況」　単位/件

上位5品目		平成24年度				
			男性	女性	不明	平均購入(契約)金額
1	放送・コンテンツ等	142	75	67	0	403,935　円
2	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ通信ｻｰﾋﾞｽ	12	4	8	0	6,519　円
3	ｴｽﾃﾃｨｯｸｻｰﾋﾞｽ	9	1	8	0	322,647　円
4	モバイルデータ通信	5	2	3	0	7,597　円
5	電気治療器具	4	1	3	0	530,000　円
5	修理サービス	4	3	1	0	155,295　円
5	祈祷サービス	4	1	3	0	397,500　円

【相談事例】(50 代　女性)

昨年 7 月にテレビショッピングとチラシ広告を見て電話で申込した。2 か月後に美顔器とジェルが届いた。更に 1 か月後にジェルが届いた際請求書が同封されており、通販業者に対して無料でないかと苦情を入れると折り返すと対応された。その後折り返しの連絡がなく、ジェルが 1 か月ごとに届くが放置。宛先の私の氏名にも間違いがあった。最近弁護士事務所から 3,610 円の請求書が届き、販売店に連絡すると弁護士に対応を一任していると応じず、弁護士は払わなければ給与の差し押さえをすると言い、経緯を考慮しようとしない。私は外国人なので途中から夫が説明を聞いたが、同じ説明だった。法律相談で消費者センターを紹介された。

〔助言内容等〕

広告の内容の確認が必要であり、外国人で広告内容や電話注文時の説明内容が理解できなかったという事情は、相談者が注文当初から事業者に注意喚起していない場合は、事業者が事情をくむかどうかは事業者の判断になることを説明。注文した事実があれば宛先が一部間違っているとしても訂正を申入れすることにしかならないことを説明。また法的措置をとられると裁判所での解決を図ることになることを説明した。弁護士と交渉して納得できなければ来室相談するように助言した。

【相談事例】(50 代　女性)

コミュニテイサイトで紹介されたアンチエイジングの化粧品が送料 590 円のみの負担で届くというのでインターネットで申し込みクレジットカード決済をした。アメリカから商品が届いたので書面を読むと、注文してから 2 週間以内に解約の申し出がないとお試しボトル代として 9,500 円がクレジット決済になる。1 か月ごとに新しい商品が届くと記載があった。商品が届いたのが注文後 2 週間以上経過していて、注文時にはそのような説明が一切なかったので納得できない。業者に連絡を取ろうとしたが連絡が取れず、解約手続きがとれない。クレジット会社に問い合わせると 590 円は既に決済され、9,500 円も決済されるようになっていた。事情を話し決済は取り消してもらった。現在のクレジットカードを使用できないようにして、新しいクレジットカードを発行してもらうことになった。他に取るべき方法はあるか。

〔助言内容等〕

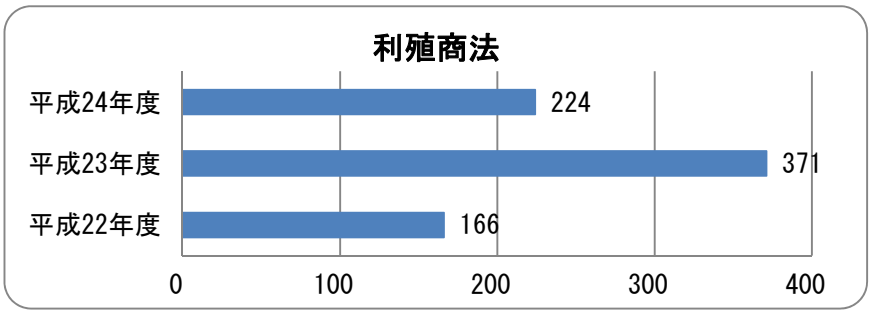
クレジットカード会社への申し出も済み、カードの解約手続きも済んでいるので、万一、請求等があった場合には相談室に改めて相談されるよう助言。越境消費者センターにも相談窓口のあることを助言し、情報提供として受理した。

②　利殖商法

高齢者や専門知識に疎い者を対象として「必ず値上がりする」や「必ず儲かる」などと利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する方法である。

平成 24 年度は、224 件の相談件数が寄せられ、前年度 371 件に比べ相談が激減し 147 件(39.6%)減少した。60 代以上の高齢者が全体の 86.6%を占め 64.7%が女性であった。(図 19、表 46・47)

● 図 19 「年度別相談件数の推移」　単位/件



■ 表 46 「契約当事者男女別相談状況」　単位/件

性別	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
男性	67	132	79	35.3%
女性	98	239	145	64.7%
団体・不明	1	0	0	0.0%
合計	166	371	224	100%

■ 表 47 「契約当事者年齢別相談状況」　単位/件

年代	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
未成年者	0	0	0	0.0%
20代	0	4	1	0.4%
30代	6	13	4	1.8%
40代	14	28	10	4.5%
50代	25	50	13	5.8%
60代	48	116	71	31.7%
70代	47	117	87	38.8%
80代以上	23	39	36	16.1%
団体・不明	3	4	2	0.9%
合計	166	371	224	100%

■ 表 48 「販売上の問題点」　単位/件

苦情等の内容	平成22年度	平成23年度	平成24年度
詐欺	44	117	70
強引な販売	29	79	34
虚偽説明	21	34	19
説明不足	6	9	7
書面不交付	5	11	2

■ 表 49 「商品別相談状況」 単位/件

上位5品目		平成24年度				
			男性	女性	不明	平均購入(契約)金額
1	ファンド型投資商品	101	33	68	0	7,736,651 円
2	公社債	34	12	22	0	3,315,384 円
3	未公開株	27	12	15	0	4,482,980 円
4	役務その他サービス	12	6	6	0	225,000 円
5	株	8	3	5	0	4,940,724 円

【相談事例】(60 代 男性)

未公開株の仲介をしているという事業者より、必ず上場する、儲かると言われ未公開株購入の勧誘をされた。数日後に未公開株発行会社のパンフレットが届き、同封されていた申込書を送付し、5 日前に 150 万円を金融機関口座に振り込んだ。良く考えると怪しいと思い、一昨日電話で解約を求めた。担当者が不在と言われ昨日電話すると、呼び出し音が鳴るが誰も電話に出ない。だまされたのかもしれない。クーリング・オフできるか。

〔助言内容等〕

劇場型の投資勧誘の手口について情報提供した。無登録業者が行う金融商品販売については特定商取引法が適用されるとの見解があるが、そもそも詐欺の手口の可能性があり、クーリング・オフを申し出ても返金されない可能性が高いことを説明した。振り込め詐欺救済法について情報提供し、口座凍結手続きを含めて、詐欺による被害として警察に相談するよう助言した。

【相談事例】(70 代 男性)

社債の購入勧誘のようだ。封書を譲ってほしいとの業者は、明後日、来訪するとのこと。玄関先に封書を置いておくので，自由に持って行って下さいと伝えたところ、他県から来訪するので、そのような勝手な真似はできない等と言っていた。

〔助言内容等〕

投資型商品における劇場型の勧誘手口について説明。封書郵送業者と電話勧誘業者は、同一もしくは関連会社の可能性があり、社債や外国通貨等を高値で買い取ると話を持ちかけ、相談者がお金を振り込むと業者と不通になるケースが多いので関わりは避けるよう助言。業者の来訪を避けられない状況になった場合は、警察に相談するよう付け加えた。

③ サイドビジネス商法

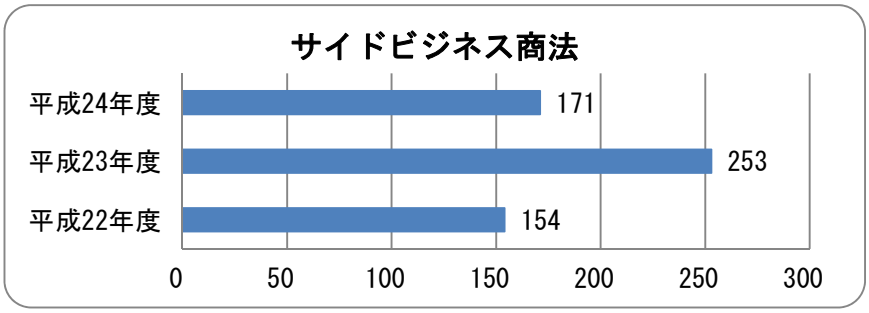
在宅で仕事ができると電話やインターネットなどで勧誘し、仕事のために必要と高額な商品の契約をさせる商法。勧誘時の説明ほど収入が得られず支払いだけが残る場合がほとんどである。収入の有無が分かるまでに時間を要するため、クーリング･オフが適用されない場合が多く、消費者がサラ金を利用させられる場合もある。

相談件数は 171 件で前年と比べると 82 件(32.4%)減少し、女性からの相談が男性に比べ約 2 倍となっている。(図 20、表 50)

年代別では、20 代～40 代の相談が最も多く、次に 50 代、60 代となっており、販売上の問題点では、虚偽説明が多く、効能・効果、書面不交付、強引な販売、説明不足の順となっている。（表 52）

商品別では、健康食品、放送・コンテンツ等、化粧品が上位を占めている。（表 53）

● 図 20 「年度別相談件数の推移」　単位/件



■ 表 50 「契約当事者男女別相談状況」　単位/件

性別	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
男性	55	75	54	31.6%
女性	97	175	114	66.7%
団体・不明	2	3	3	1.7%
合計	154	253	171	100%

■ 表 51 「契約当事者年齢別相談状況」　単位/件

年代	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
未成年者	4	2	0	0.0%
20代	28	37	43	25.1%
30代	37	54	33	19.3%
40代	27	54	41	24.0%
50代	24	40	20	11.7%
60代	20	45	19	11.1%
70代	8	15	9	5.3%
80代以上	3	5	4	2.3%
団体・不明	3	1	2	1.2%
合計	154	253	171	100%

■ 表 52 「販売上の問題点」　単位/件

苦情等の内容	平成22年度	平成23年度	平成24年度
虚偽説明	29	42	20
効能・効果	16	17	17
書面不交付	12	19	14
強引な販売	14	14	13
説明不足	15	10	10

■ 表 53 「商品別相談状況」 単位/件

上位5品目		平成24年度				
			男性	女性	不明	平均購入(契約)金額
1	健康食品	32	10	21	1	133,148 円
2	放送・コンテンツ等	23	2	21	0	422,127 円
3	化粧品	18	6	12	0	311,020 円
4	他の内職・副業	13	6	7	0	580,909 円
4	商品一般	13	5	8	0	624,242 円

【相談事例】(20 代 女性)

先月、携帯電話の交流サイトを閲覧していたところ「簡単でいいアルバイトあります」という書き込みを見つけた。その男性にメールをすると、消費者金融でローンカードを作るだけのアルバイトを紹介された。カードを作り利用客数を増やすというアルバイトで、1 枚につき 2 万 5 千円のバイト料を払うと言われた。カードは発行後すぐに男性が利用停止をかけるとのことだった。消費者金融でカードを作ったことはなかったので、電話で男性の指示を仰ぎながら無人契約機でカードを作った。暗証番号は男性に指定された番号を入力し、キャッシングはしなかった。男性が「もう利用凍結されているから確認してみて」と言うのでＡＴＭにカードを入れると利用できなくなっていた。その後、男性に会ってカードを渡し、5 万円を受け取った。今月に入り消費者金融から、限度額いっぱいキャッシングされているという連絡が入った。凍結されているはずなのにおかしいと思い男性に電話をかけたが繋がらない。騙されたのか。男性と交わしたメールはすべて保存してある。

〔助言内容等〕

当該金融業者に事情を伝えて対応を求めてみるよう助言。男性とやり取りをしたメールをすべて証拠として保存し、当該金融業者及び警察に相談するよう伝えた。

【相談事例】(20 代 女性)

携帯電話で女性専用サイトの副業で検索をし、当該社に名前や住所、メールアドレスを入力して登録。仕事はメールマガジンを作る仕事で研修期間中は 1 日約 1,000 円、4 日間で 5,000 円が振り込まれた。担当者は感じの良い人で、私の作るメールマガジンの文章が素晴らしいとほめてくれた。担当者から、無理強いはしないが良かったら簡単なオーナー業務をしないかと言われた。業務の内容は、ホームページを作成し、今まで通りメールマガジンを週 1 回作り、ホームページに質問メールが来た時に返信をする。管理などは全て当該社が行うとのことだった。ただし権利登録料 10 万円、ホームページ作成料 13 万円、維持管理料が 6 か月で 12 万円、計 35 万円が初期費用としてかかると言われた。お金はないと伝えたが、経費は 1 か月ほどで回収できる、回収できない場合はサポートする、サラ金の無人契約機でカードを作り 35 万円を借りればよいと言われ、近くの無人契約機を教えられ言われるままお金を借りて振込んだ。翌営業日、当該社から売買契約書がファックスで届いた。その後、友人にそんなうまい話はないと言われた。解約して返金希望。

〔助言内容等〕

相談室で契約書等を確認。経営ノウハウを提供し、商材を販売する権利を与えるという内容の売買契約書と、相談者が作成したホームページの運営が開始後 1 か月の間に収益が出ない場合は、ホームページ制作代金の全額を返金するという確約書が交付されていた。相談者は不安だから解約したいという申し出であった。相談室よ

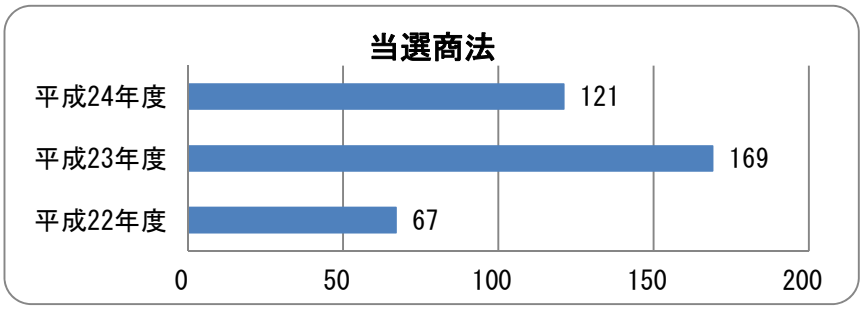
り、不安であるから辞めたいと申し出て返金を求めることは難しいことを説明。このままこの手紙を出し返金交渉するという方法もあるが、確約書もあるため、1か月経過後収益があがらず説明と違うという理由で解約返金の交渉するという方法もあることを伝えた。相談者は説明と違うとの主張をするとの申し出があった。その後、経過を見て、相談者に連絡をしたが、相談者と連絡が取れなくなり、やむなく相談を一旦終了とした。

④　当選商法

「当選した」「景品が当たった」「あなただけが選ばれた」などと特別な優位性を強調して消費者に近づき、商品やサービスを販売する商法。平成24年度は121件で、前年度169件より、48件(28.4%)減少した。(図21)

男女別では、女性からの相談が61.2%となり、年代別では、60代以上の消費者が多く、商品別では、宝くじが最も多く、次に放送・コンテンツ等、教養・娯楽サービスその他となっているが、契約金額では、教養・娯楽サービスその他及びファンド型投資商品が他の商品に比べ高額となっている。(表54・57)

● 図21　「年度別相談件数の推移」　単位/件



■ 表54　「契約当事者男女別相談状況」　単位/件

性別	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
男性	32	82	47	38.8%
女性	35	86	74	61.2%
団体・不明	0	1	0	0.0%
合計	67	169	121	100%

■ 表55　「契約当事者年齢別相談状況」　単位/件

年代	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
未成年者	1	0	0	0.0%
20代	7	6	4	3.3%
30代	7	15	4	3.3%
40代	15	27	15	12.4%
50代	11	22	13	10.7%
60代	10	41	33	27.3%
70代	11	42	34	28.1%
80代以上	5	15	17	14.0%
団体・不明	0	1	1	0.9%
合計	67	169	121	100%

■ 表 56「販売上の問題点」 単位/件

苦情等の内容	平成22年度	平成23年度	平成24年度
詐欺	14	26	17
強引な販売	5	10	10
虚偽説明	4	9	6
不当請求	4	8	3
効能・効果	2	0	0

■ 表 57「商品別相談状況」 単位/件

上位5品目		平成24年度				
			男性	女性	不明	平均購入(契約)金額
1	宝くじ	74	29	45	0	42,925 円
2	放送・コンテンツ等	28	13	15	0	412,737 円
3	教養・娯楽サービスその他	3	1	2	0	5,562,667 円
3	新聞	3	1	2	0	23,550 円
3	ファンド型投資商品	3	0	3	0	3,000,000 円

【相談事例】(60 代　男性)

2～3 日前に妻あてに中国からの郵便物が届いた。2 千円の事務手数料を支払うと 2 億 4，900 万円の高額賞金を受け取れる権利に登録出来ると書いてある。申込の返信先はオランダになっている。当該店に申込はしていない。

〔助言内容等〕

海外宝くじの類似事例を情報提供した。海外宝くじの問題点を伝え、一度でも申込むと「賞金支払通知」「海外宝くじ」等の様々なダイレクトメールが大量に送られて来るようである。また、「海外宝くじ」の場合国内での発売、発売の取次、授受を行う事は刑法に抵触すると解釈されると情報提供した。送られてきたダイレクトメールは不要であれば処分してはどうかと伝えた。

【相談事例】(30 代　男性)

携帯電話に、昨日 15 件のメールが突然届いた。500 万円共有口座に用意されたので、自分に振込たいという。出会い系サイトと思われるところからも沢山メールが届いている。自分からは何も連絡していないが、詐欺の商法か。

〔助言内容等〕

当選商法、出会い系サイトの相談事例について説明した。自分からは連絡を取らないこと、まずは受信拒否をするよう助言。それでも沢山メールが届くようであればメールアドレスを変更するよう付言。

⑤　マルチ商法

販売組織の加入者が、次々と他の人を自分の組織に加入させ、加盟料や商品購入代金の支払により利益の配分を得る商法。もうけ話にのり加入し、友人などを勧誘するが、行き詰まるのがほとんどである。

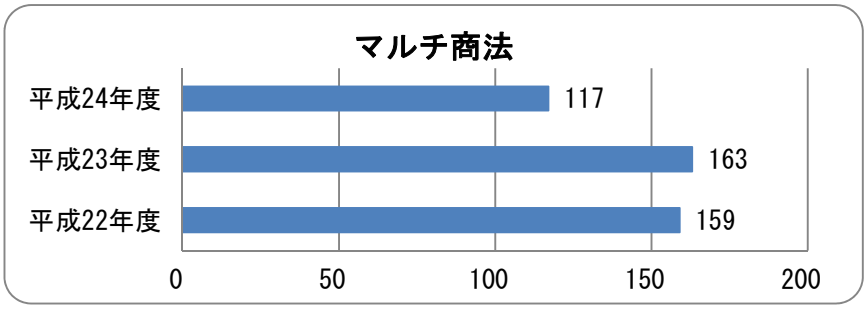
特に、若者層が有利強調の誘いに魅せられ、のめり込んでいく傾向が見られるため、相談者と当事者が異なることが多い。

平成 24 年度の相談件数は 117 件で、前年度より 46 件(28.2%)減少しており、20 代が 23.9%を占め女性からの相談が 68.4%と多い。(図 22、表 58・59)

販売上の問題点では、効能･効果が最も多く、次いで、書面不交付、強引な販売、虚偽説明、説明不足の順となっている。(表 60)

商品別では、健康食品が最も多く、次に化粧品、商品一般となっており、購入金額では、商品一般が最も多く、以下化粧品、浄水器、健康食品の契約金額が他の商品に比べ多額となっている。(表 61)

● 図 22 「年度別相談件数の推移」　単位/件



■ 表 58 「契約当事者男女別相談状況」　単位/件

性別	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
男性	51	49	34	29.1%
女性	106	111	80	68.4%
団体・不明	2	3	3	2.5%
合計	159	163	117	100%

■ 表 59 「契約当事者年齢別相談状況」　単位/件

年代	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
未成年者	2	0	0	0.0%
20代	22	13	28	23.9%
30代	26	20	19	16.2%
40代	28	33	21	17.9%
50代	27	35	16	13.7%
60代	30	40	17	14.5%
70代	14	15	10	8.5%
80代以上	6	5	4	3.4%
団体・不明	4	2	2	1.9%
合計	159	163	117	100%

■ 表 60 「販売上の問題点」 単位/件

苦情等の内容	平成22年度	平成23年度	平成24年度
効能・効果	20	20	20
書面不交付	8	21	13
強引な販売	11	10	12
虚偽説明	24	18	11
説明不足	16	6	7

■ 表 61 「商品別相談状況」 単位/件

上位5品目		平成24年度				
			男性	女性	不明	平均購入(契約)金額
1	健康食品	32	9	22	1	143,762 円
2	化粧品	19	6	13	0	311,020 円
3	商品一般	12	5	7	0	624,242 円
4	生命保険	8	5	2	1	22,000 円
5	浄水器	5	1	4	0	245,467 円

【相談事例】(20 代 男性)

友人から健康食品のネットワークビジネスに加入しないかと誘われている。この健康食品は DNA の傷を治す効果があると説明を受けた。インターネットで当該健康食品のことを調べてみたが、よくわからなかった。セミナーに参加すると何度でもサンプル品をもらえるとも言われた。

〔助言内容等〕

薬でなければ謳えない効能･効果を健康食品で説明している当該業者の勧誘の問題点を指摘した。マルチ商法の相談事例や問題点を紹介し、契約は慎重に検討するよう助言した。情報収集先として、国民生活センターのホームページを閲覧するよう案内した。

【相談事例】(50 代 男性)

昨年 7 月頃からネットワークビジネスでジェルとセットで 69,800 円の美顔器のセールスを始めた。友人と 2 人で始めて 80 名程紹介し特定利益としては自分と友人で 25 万円ずつ、2 人で 50 万円得た。簡単な申込書のみで概要書面も契約書もなくビジネスをスタートしたため 80 名ほどの紹介者には概要書面も契約書も渡していない。事業者の責任者は弁護士に作成を依頼している最中というが現在になっても作成しておらず、今は別な事業を始めているらしい。また商品も粗悪品で 1 年保証がついているもののすぐ壊れ、修理も満足にしていない感じがする。自分はともかく自分より下位にいる会員のクーリング・オフについて知りたい。

〔助言内容等〕

マルチ商法は特定商取引法の連鎖販売にあたり､概要書面と契約書面をそれぞれ交付することが義務づけられているがその両方がない場合、クーリング・オフの主張が可能となると伝えた。各々の会員が経緯と申し立て理由について記した手紙を書き相談室での交渉は可能と助言。申し立てをしたからと言って事業者に資力がなければ返金は難しいことを付言。

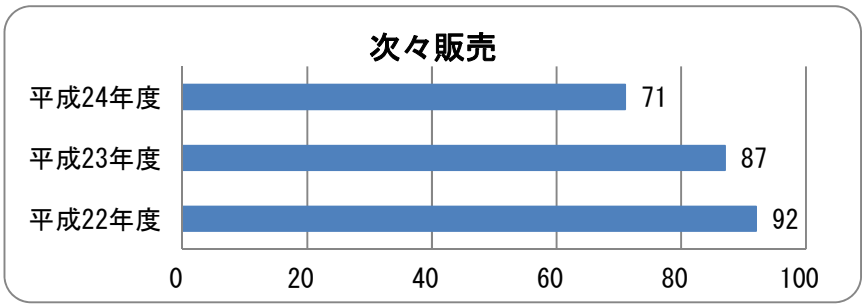
⑥　次々販売

何らかの悪質商法の被害者に対して、次々と別の業者(同じ業者のこともある)が接近してきて、同じ商品又は異なる複数の商品を次々に契約させる商法。

平成 24 年度は、71 件で前年度に比べ 16 件(18.4%)減少している。60 代以上の高齢者が 59.1%を占め 77.5%が女性である。(図 23、表 62・63)

商品別では、ふとん類が最も多く、次にエステティックサービス、教養・娯楽サービスその他、放送・コンテンツ等となっているが購入金額では、未公開株の契約金額が他の商品に比べ多額となっている。(表 65)

● 図 23 「年度別相談件数の推移」　単位/件



■ 表 62 「契約当事者男女別相談状況」　単位/件

性別	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
男性	23	21	15	21.1%
女性	68	66	55	77.5%
団体・不明	1	0	1	1.4%
合計	92	87	71	100%

■ 表 63 「契約当事者年齢別相談状況」　単位/件

年代	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
未成年者	0	0	0	0.0%
20代	17	8	12	16.9%
30代	8	2	6	8.5%
40代	7	14	8	11.3%
50代	2	11	2	2.8%
60代	6	13	9	12.7%
70代	19	26	16	22.5%
80代以上	31	7	17	23.9%
団体・不明	2	6	1	1.4%
合計	92	87	71	100%

■ 表 64 「販売上の問題点」 単位/件

苦情等の内容	平成22年度	平成23年度	平成24年度
強引な販売	24	27	21
詐欺	8	14	12
虚偽説明	23	12	11
効能・効果	19	5	7
販売目的隠匿	8	4	0

■ 表 65 「商品別相談状況」 単位/件

上位5品目		平成24年度				
			男性	女性	不明	平均購入(契約)金額
1	ふとん類	15	0	15	0	1,363,615 円
2	ｴｽﾃﾃｨｯｸｻｰﾋﾞｽ	12	2	10	0	659,402 円
3	教養・娯楽ｻｰﾋﾞｽその他	4	3	1	0	5,768,200 円
3	放送・コンテンツ等	4	2	2	0	447,119 円
5	浄水器	2	0	2	0	0 円
5	教養・娯楽品その他	2	1	1	0	2,057,500 円
5	未公開株	2	0	2	0	26,950,000 円
5	他の内職・副業その他	2	1	1	0	250,000 円

【相談事例】(60 代 女性)

10 年前に訪問販売で羽毛布団を契約した。7 年前に他業者に来訪されその羽毛布団のリフォームを勧められて契約した。今日、突然男性 2 人に訪問され、7 年前にリフォームした羽毛布団の羽毛が工場に残っており、産業廃棄物にあたるので処分するためには高額な費用がかかるので羽毛布団を作ったほうがいいと言われた。7 年前に布団を受け取った際に、羽毛が残っているとは言われていなかったが、処分のために費用を支払うのなら布団を作ったほうがいいと言われ了承した。布団の費用は 7 万円と言われた。男性 2 人が車に書類を取りにいっている間に夫が帰宅し、事情を話すと不審な話なので断るようにと言われた。夫が契約を断ると、男性は立ち去った。名刺などは受け取っていないので会社名はわからない。男性 2 人の話は事実か。

〔助言内容等〕

訪問販売のトラブル事例について情報提供し、過去に契約した情報が流失したことにより、事業者から新たな契約を求められている二次被害の可能性があることを伝えた。再度同様の勧誘の可能性があるため、必要ない契約については毅然と拒絶するよう助言した。

【相談事例】(20 代 女性)

契約中のエステ店が倒産した旨、破産管財人から書面が届いた。弁護士からの書面によると当該エステ業者の代表取締役が死亡したため、倒産。返金ができなくなったとのことで書類を提出するよう書かれている。当該エステ店はクーポンサイトで無料クーポン券を入手して来店した。契約は 3 本で全てカード払。初回の契約は昨年 7 月 18 日。12 回の高額な契約を勧められたが断ったところ 3 回のモンテセラピーを勧められ 50,400 円で契約。役務は全部終了し 1 回払で完済。施術 2 回目の 8 月 16 日に 12 回

やればスタイルも変わる、値引きできるのは今日だけ、続けないと勿体ないと再度強引に勧められ契約。総額 192,780 円。当該店ではクレジットは 1 回払のみだが担当者が信販に電話してくれてリボ払で契約した。現在も返済中。全 12 回で残役務は 8 回。5回目の施術日の10月22日にモンテセラピーの効果を聞かれ良く判らないと返答したところラジオ波は1回で効果が上がる、併用した方が良いと言われ施術4回で42,000円、1回払で契約した。完済。2回の残役務がある。施術を受けたのは去年12月19日が最後。その時、店側から「リニューアルするのでしばらく休む、4か月後頃にまたスタートする」と言われていた。残役務もありリボ払いで現在も支払い中。解約返金希望。

〔助言内容等〕

破産管財人に書面を提出することを伝え､またクレジットカード会社と決済代行会社に支払停止の抗弁書と経緯書面を提出するよう助言。カード 1 回払については割賦販売法の適用除外になるため残役務分の返金は難しいことを説明した。決済代行会社からは残債のうち 4 万円を返金すると申し出があった。相談室から本件が次々販売に当たることを伝え再度検討を要請。だが決済代行会社からは今回は販売方法は考慮せず残役務だけを考慮して契約者各自の返金額を決めている、他の契約者との公平性を図るため相談者のみ販売方法を考慮することはできないとの回答が来た。相談者も合意｡決済代行会社と合意書を交わし残債務の内 40,000 円が取消になり、残りの支払方法を信販会社と相談者で話し合って行くことになり終了とした。

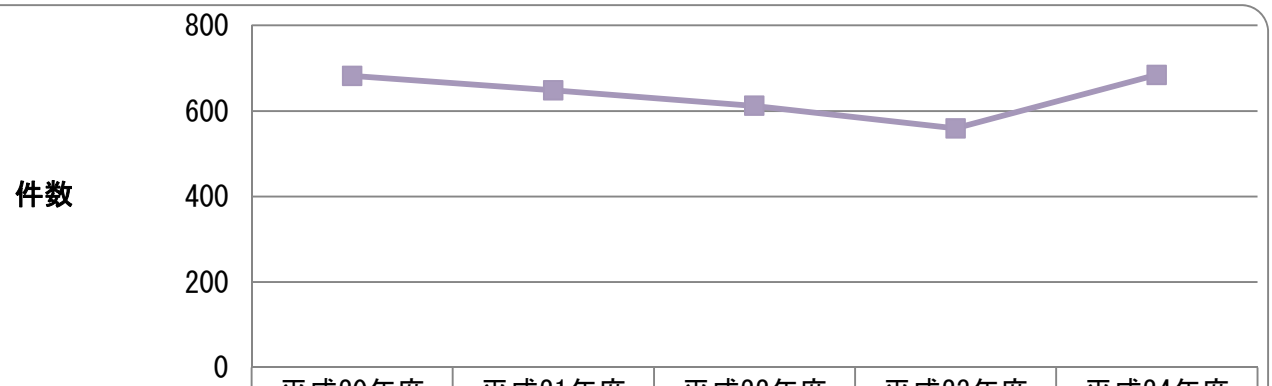
(6)　食料品に関する相談

平成 24 年度の相談は 684 件で、全体の相談に占める割合は 5.64%となっている。件数の推移は減少傾向にあったが健康食品の送りつけに関する相談の増加により、前年度 559 件から 125 件(22.4%)増加した。(図 24)

また、食品に対する安全・衛生相談が最も多く、次いで価格・料金、表示・広告に関する相談となっており、年齢別では、60 歳以上で 63.9%を占めている。(図 25、表 67)

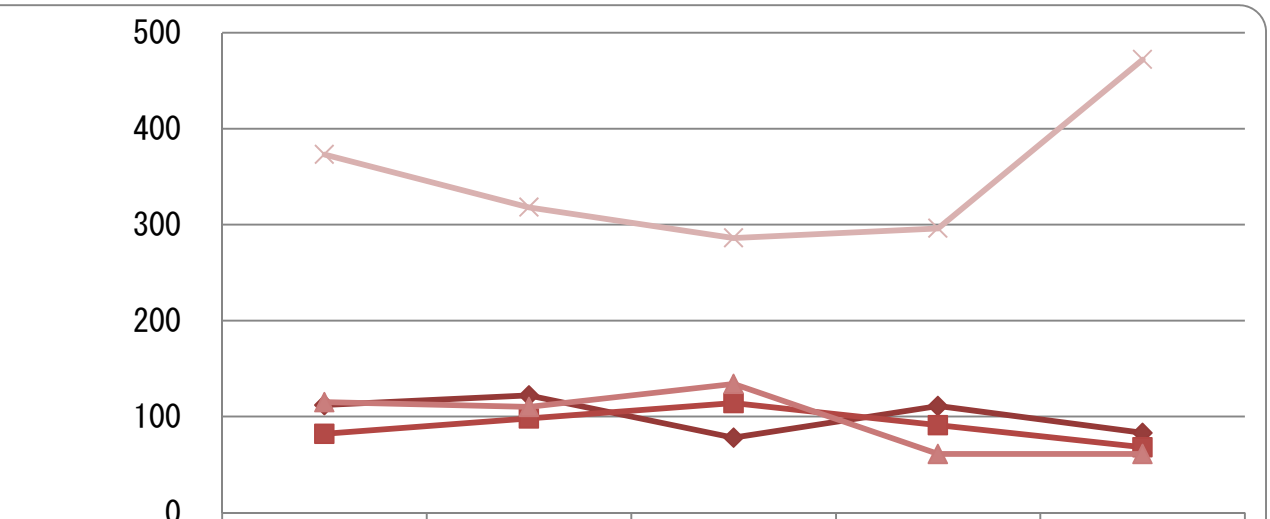
なお、男女別では、女性からの相談が 71.8%と多く、商品別では、健康食品に関する相談が 350 件ともっとも多く、前年度の 188 件から 162 件(86.2%)増加している。(表 68)

● 図 24 「食料品に関する相談件数の推移」　単位/件



	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
食品に関する相談件数(件)	682	648	612	559	684
総相談件数に占める割合	4.37%	4.61%	4.67%	4.49%	5.64%

● 図 25 「食料品に関する内容別相談件数の推移」　単位/件



	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
安全・衛生	112	122	78	111	83
価格・料金	82	98	114	91	68
表示・広告	115	110	134	61	61
その他	373	318	286	296	472

■ 表 66 「契約当事者男女別相談状況」 単位/件

性別	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
男性	202	181	185	27.0%
女性	382	354	491	71.8%
団体・不明	28	24	8	1.2%
合計	612	559	684	100%

■ 表 67 「契約当事者年齢別相談状況」 単位/件

年代別	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
				構成比
未成年者	1	6	3	0.4%
20代	36	18	25	3.7%
30代	50	45	51	7.5%
40代	70	64	65	9.5%
50代	100	80	85	12.4%
60代	136	112	131	19.2%
70代	116	130	172	25.1%
80代以上	65	69	134	19.6%
団体不明	38	35	18	2.6%
合計	612	559	684	100%

■ 表 68 「商品別相談状況」 単位/件

上位5品目		平成24年度			
			男性	女性	団体・不明
1	健康食品	350	69	279	2
2	米	24	6	18	0
3	かに	14	6	7	1
4	ﾐﾈﾗﾙｳｫｰﾀｰ	12	5	7	0
5	他の野菜	11	4	7	0

【相談事例】(60 代　女性)

豆腐の原材料名を見ると、消泡剤として数種類の化学物質名の表示があり、その中にシリコンと記載があった。心配になり販売店に問い合わせると、厚生労働省により食品添加物として許可されているので使用可能とのこと。体に悪影響がないか心配で食べずに処分した。食品添加物について詳しく知りたい。

〔助言内容等〕

「食品添加物は国で安全性と有用性を検討し、毒性検査もして指定されている。シリコンもこの過程を経て指定添加物となっている。添加物は製造基準や成分規格、使用基準として使用可能食品や使用量が設けられており、その規格・基準に違反した場合は行政処分の対象となる。食品添加物は原則として使用したものはすべて表示され、消費者が商品を選択するときの目安になる。」以上を情報提供し、相談者も納得して終了した。

【相談事例】(40 代　男性)

あぶら蟹をタラバ蟹と説明して、電話勧誘で販売している業者がいる。自分はその会社で働いたことがあるが、セールストークで嘘を言っているが法律に違反しないか。今は一人の消費者として、個人的に、法律的なことを知りたい。

〔助言内容等〕

電話勧誘販売は特商法の規制を受け、商品の価格や品質、性能の他に、顧客の判断に影響を与える重要な事柄について、事実と異なることを告げることは禁止されている旨を説明。タラバガニかどうかは品質に関わる重要な事柄であり、価格も違うので、セールストークが事実であれば、問題があると思われる旨を伝えた。

(7)　事業者指導状況

札幌市消費生活条例(平成25年一部改正)及び札幌市不当な取引行為に該当する行為の基準を定める規則(平成 25 年一部改正)に基づき、不当な取引行為を行った事業者へ指導(口頭または文書)を行った。

■ 表 69 「指導事業者数」　単位/件

是正方法等		事業者数
口頭	指導	76
文書	指導	3
	勧告	0
公表		0
計		79

■ 表 70 「指導の内訳」　単位/件

不当な取引行為	事業者数
不適正な加盟店管理による与信契約	30
重要な情報の不告知	16
断定的判断の提供	4
解除の拒否等	6
過剰与信	0
勧誘を望まない意思を表示したにもかかわらず勧誘	3
苦情に対する不誠実な対応	0
優良、有利であると誤信させる表現の使用	3
長時間勧誘	5
販売意図の隠匿	1
過量販売	3
適合性に欠ける契約の勧誘	2
不実告知	6
解除等における不当な請求	0
心理的不安を与える言動等	0
合計	79

※ 事業者に複数の不当な取引行為を指導した場合は、件数が最も多い取引行為を記載

(8) 危害･危険情報

平成 24 年度(2012 年度)、商品等の使用で人身に危害が生じたという苦情(危害情報)は 164 件寄せられ、前年度に比べ 24 件減少した。

また、危害には至らないが、人身事故の恐れがあったと思われる苦情(危険情報)は 66 件寄せられ、前年度に比べ 2 件減少した。

危害･危険を合計した件数は 230 件で、全相談件数の 1.90%となっている。(表 71)

■ 表 71 「年度別相談件数の推移」 単位/件

	平成22年度	平成23年度	平成24年度
危害・危険の件数	256	256	230
構成比	1.95%	2.06%	1.90%
危害の件数	171	188	164
構成比	1.31%	1.51%	1.35%
危険の件数	85	68	66
構成比	0.65%	0.55%	0.54%

※ 構成比は、相談件数全体に対する割合で算出

① 危害情報

商品別では化粧品が最も多く、次いで医療サービス、健康食品、賃貸アパート、パーマの順となっている。(表 72)

また、危害の内容では、その他の傷病及び諸症状についての相談が 53 件で最も多く、次いで皮膚障害、消化器障害、刺傷・切傷、呼吸器障害の順となっている。(表 73)

■ 表 72 「商品別相談件数」 単位/件

商品役務	平成24年度	平成23年度	主な内容
化粧品	22	63	皮膚障害、その他の傷病及び諸症状、感覚機能の低下
医療サービス	11	9	その他の傷病及び諸症状、皮膚障害
健康食品	10	8	皮膚障害、その他の傷病及び諸症状、消火器障害
賃貸アパート	7	15	呼吸器障害、その他の傷病及び諸症状
パーマ	7	2	皮膚障害、刺傷・切傷、その他の傷病及び諸症状

■ 表 73 「危害内容別相談件数」 単位/件

危害内容	平成24年度	平成23年度	主な内容
その他の傷病及び諸症状	53	48	歯科治療、医療サービス、賃貸アパート
皮膚障害	38	66	化粧石鹸、パーマ、医療サービス
消化器障害	13	11	弁当、健康食品、医薬ビタミン剤
刺傷・切傷	13	9	外食、パーマ、医療サービス
呼吸器障害	8	21	賃貸アパート、はり・きゅう、スポーツ飲料

■ 表 74 「危害部位･組織別相談件数」　単位/件

危害部位・組織	平成24年度	平成23年度	主な商品・役務
顔面	24	31	化粧石鹸、パーマ、医療サービス
眼	18	4	医療サービス、化粧石鹸、コンタクトレンズ
口・口腔・歯	15	5	歯科治療、口紅、歯磨き粉
腹部	15	16	弁当、外食、医療サービス
全身	12	35	健康食品、外食、化粧石鹸
胸部・背部	11	8	はり・きゅう、医療サービス

■ 表 75 「危害程度別相談件数」　単位/件

危害程度	平成24年度	平成23年度	主な商品・役務
医者にかからず	48	72	健康食品、化粧石鹸、医療サービス
治療1週間未満	28	21	外食、パーマ、美顔エステ
治療1ヶ月以上	25	38	歯科治療、化粧石鹸、はり・きゅう
治療1週間～2週間	16	17	美顔エステ、外食、化粧石鹸
治療3週間～1ヶ月	9	5	医療サービス、化粧水、自転車用タイヤ
死亡	2	0	医療サービス、野菜漬物

②　危険情報

危険内容は「発煙・火花」「破損・折損」が多く、商品は自動車、家電製品が多い。(表 76)

■ 表 76 「危険内容別相談件数」　単位/件

危険内容	平成24年度	平成23年度	主な商品
発煙・火花	11	9	自動車、パソコン、ドライヤー
破損・折損	10	7	携帯電話、自動車、喫煙用ライター
部品脱落	6	2	車検サービス、修理サービス、学習机
燃料・液漏れ	6	4	石油供給ヒーター、石油供給設備、修理サービス
過熱・こげる	5	10	ガス瞬間湯沸かし器、電気こたつ、テーブルタップ

③　相談事例と助言内容等

【相談事例】(40 歳代　女性)

3年前に購入した**サイクロン掃除機**のプラグから火花が出てプラグが半分焼け切れた。プラグのみ無償交換となった。情報提供する。

〔助言内容等〕

故障部分は写真等を撮って記録に残しておくよう伝え、情報提供として受理した。

【相談事例】（40 歳代　女性）

３か月前、**ドラム式洗濯乾燥機**が発火し代替品を貸与されたが、何時まで待っても交換品が来ず、発火原因も説明されず、不満。

〔助言内容等〕

相談室からメーカーに問い合わせたところ、「発火原因の調査に時間がかかったため説明が遅れた。油分が検出された。取扱説明で、油分を含んだ衣類を入れて洗濯乾燥すると発火原因になると注意喚起している。引き上げ時にきついアロマオイルの臭いがしたため、アロマオイルを使用したか確認したが不使用とのことだった。通常洗濯物重量の 2%で発火するが、今回は 1.5%で発火した。更に、油分の成分を調べるまでに時間がかかる。洗濯乾燥機の欠陥は無く、使用上の問題と考えられ、修理して引き渡すところ、同等機種と交換を提示している。近日中に、相談者に担当部署から説明する」と回答があった。相談者に以上を伝えたところ、アロマオイルは使用していないので納得できないとのことだった。メーカーは同等機種と交換と回答しており、製品に欠陥があったと主張し慰謝料の賠償を求めたいのであれば、無料法律相談及び家電製品 PL センターに相談するよう伝えた。その後、相談者から連絡が無いため終了とした。

【相談事例】（80 歳代　女性）

電子レンジから煙と火花が出た後に発火し、庫内の右横壁に 3cm ほどの穴が開いた。当該店に申し出、調査中。情報提供希望。

〔助言内容等〕

独立行政法人製品評価技術基盤機構が事故情報の収集と調査を行っていることを説明し、相談者の個人情報や事故情報の提供につき了解を得た。目が不自由であり、取扱い説明書が手元にないため、商品に記載されたメーカー名や品番の十分な読み取りが困難な状況にあるとのこと。また、カメラ等がなく、事故状況の記録が不可能という。個人的に修理を行うことはしないように伝えた。翌日、相談者へ手元にある事故品の提供につき確認したが、当該店を通して事故品がメーカーへ送られることになり、購入代金は返金される予定とのこと。調査結果は求める意思がないとのことで終了した。

【相談事例】（50 歳代　男性）

ノートパソコンを使用中にパソコンの左側のファンの部分から発煙した。保証期間が過ぎているため賠償は求めない、発煙原因の調査を希望、パソコンを渡してよいか。

〔助言内容等〕

賠償を求めないのであれば、先ずはメーカーに調査依頼しても問題は無いと思われること、第三者テスト機関に調査を依頼する方法もあることを伝えたところ、メーカーに出すとの申し出があり終了とした。

【相談事例】（40 歳代　女性）

5 年前に携帯電話会社で購入した**スマートフォン**（通信契約は既に解除して通信機能以外で使用。常時使用はしてはいない）の電池パックが膨らみ本体中央に亀裂が入った。電池パックの有償交換に不満。無償交換を希望。

〔助言内容等〕

瑕疵について説明。取扱説明書での注意事項に該当しないかの確認や、電池の寿命としても本体に亀裂が入るような不具合を生じることについては拡大損害として交渉してはいかがか助言。製品事故について製造物責任法、消費者安全法を基に説明した。相談者は直接製造元と交渉して解決するかもしれないとのことで終了。

(9) 製品評価技術基盤機構への情報提供

消費生活用製品安全法に基づき、製品事故(身体に危害が生じた事故または危害が発生するおそれのあった事故)に関する相談情報を独立行政法人 製品評価技術基盤機構(nite)に情報提供した。

■ 表 77 「独立行政法人　製品評価技術基盤機構(nite)への情報提供の内訳」　単位/件

商品別分類	平成21年度		平成22年度		平成23年度		平成24年度	
	件数		件数		件数		件数	
		危害件数		危害件数		危害件数		危害件数
食器・台所用品	2	0	3	1	0	0	3	2
空調・冷暖房機器	3	0	3	2	3	1	3	0
食生活機器	3	1	1	1	2	0	2	0
教養娯楽品その他	0	0	4	4	0	0	2	2
ﾊﾟｿｺﾝ・ﾊﾟｿｺﾝ関連用品	1	0	0	0	1	0	2	1
自転車・用品	4	4	2	2	3	2	2	1
洗濯・裁縫用具	2	0	3	0	0	0	1	1
文具・事務用品	0	0	0	0	0	0	1	1
照明器具	1	1	0	0	0	0	1	0
掃除用具	2	1	0	0	0	0	1	0
他の住居品	3	1	1	0	2	1	1	0
音響・映像製品	0	0	2	0	1	0	1	0
理美容器具・用品	1	1	1	1	2	1	0	0
戸建住宅	0	0	0	0	2	1	0	0
他の保健衛生品	0	0	0	0	1	1	0	0
電話機・電話機用品	0	0	0	0	1	1	0	0
集合住宅	0	0	0	0	1	1	0	0
家具・寝具	3	2	4	2	1	0	0	0
空調・冷暖房・給湯設備	2	0	1	1	0	0	0	0
履物	1	1	1	1	0	0	0	0
他の光熱水品	0	0	1	0	0	0	0	0
スポーツ用品	1	0	0	0	0	0	0	0
玩具・遊具	1	0	0	0	0	0	0	0
商品一般	1	1	0	0	0	0	0	0
他の教養・娯楽品	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	31	13	27	15	20	9	20	8